# Rapport d'activité 2012

Agence nouvelle des Solidarités actives

# Rapport d'activité 2012

Agence nouvelle des Solidarités actives

Au service de la lutte
contre la pauvreté et l'exclusion

# Sommaire


5 Introduction

7 Éditorial

9 L'association
- 10 Les missions et les métiers de l'association
- 11 La vie de l'association

15 Nos principes d'action
- 16 Associer l'ensemble des parties prenantes...
- 18 ... Et mobiliser les personnes concernées
- 20 Intervenir à différentes échelles

25 Nos interventions en 2012
- 28 RSA et politiques d'insertion
- 34 Logement et hébergement
- 38 Précarité énergétique
- 42 Insertion professionnelle
- 46 Aides sociales et inclusion financière
- 52 Numérique et insertion

57 Nos perspectives pour 2013

61 Annexes
- 62 Interventions par type de partenaire
- 65 Index des formations
- 66 Notre équipe

# de François Enaud

Président
de l'Agence nouvelle des solidarités actives

L'année 2012 aura été marquée par deux événements déterminants pour l'Ansa : un changement de Gouvernement et l'arrivée d'un nouveau Directeur général.

La persistance de la crise économique que nous traversons fait que la pauvreté continue de progresser, le constat est accablant. Et pourtant, je veux rester confiant. Confiant en un Gouvernement qui affiche une réelle volonté de faire régresser cette pauvreté. Le Premier ministre Jean-Marc Ayrault a ainsi commencé son discours de clôture de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale par cette phrase : « la manière dont une société développée traite les personnes en difficulté en dit au moins autant sur son modèle que son niveau de PIB », puis un peu plus tard il dira « non seulement la pauvreté peut être combattue, mais elle peut être anticipée et prévenue ».



Plus que jamais, l'Ansa, de par son expérience et son savoir-faire dans l'expérimentation sociale, a toute sa place pour contribuer à la réussite du plan quinquennal de lutte contre la pauvreté.

C'est avec enthousiasme et pugnacité qu'il nous faut poursuivre cette mission qui est la nôtre, refuser la pauvreté comme une fatalité et contribuer avec une volonté sans faille à la faire reculer, en favorisant la mise en œuvre des politiques sociales publiques ou privées.

J'ai confiance dans les valeurs qui animent l'équipe de l'Ansa, je sais toute son implication au quotidien à servir avec dévouement et conviction ce combat. L'arrivée de Jean-Marc Altwegg à la direction de l'Ansa apporte également un souffle nouveau à notre association, à la fois en matière de management, de stratégie et de rayonnement.

# de Jean-Marc Altwegg

Directeur général
de l'Agence nouvelle des solidarités actives

Dans le paysage de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, l'Ansa occupe une place singulière et originale. Son action n'est pas dédiée à une seule cause ou à un public particulier. Elle propose une approche multiple, qui conjugue les niveaux d'intervention du local à l'international, décloisonne les expertises et fédère les acteurs autour de projets opérationnels.

Pour les services de l'État, l'Ansa expérimente de nouveaux dispositifs sur des territoires pilotes avant de les déployer, en s'appuyant sur sa connaissance fine des acteurs de terrain. En 2012, notre action a porté sur les minima sociaux (RSA et AAH), la politique d'hébergement/logement ou encore l'insertion professionnelle. L'Ansa s'est vue confier l'animation du 8e collège du CNLE (Focus p. 19) et a activement participé à la préparation de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui s'est tenue au mois de décembre, par ses contributions sur les thématiques « Accès aux services bancaires et lutte contre le surendettement », « Logement et hébergement », « Accès aux droits, aux biens essentiels et aux minima sociaux » et « Gouvernance des politiques de solidarité ».



Dans les collectivités territoriales, nous accompagnons la définition des stratégies et des plans d'action en matière de solidarité et de cohésion sociale. Nous optimisons les modes d'organisation du dispositif RSA, nous mettons en place des plateformes locales pour mieux coordonner les acteurs dans le domaine du conseil budgétaire ou de la précarité énergétique. Nous expérimentons les moyens de mieux diffuser les outils numériques et leurs usages. Nous apportons notre savoir-faire en matière de mobilisation des personnes concernées.

Avec les entreprises (Orange, SNCF, La Banque Postale, Lyonnaise des eaux, Macif, Cetelem, etc.), l'Ansa s'attache à améliorer l'offre de tarifs ou de services pour les clientèles vulnérables et, plus globalement, à construire les politiques de solidarité en collaboration avec les directions RSE, les fondations et les services opérationnels.

L'Ansa se veut un acteur d'ouverture et d'efficacité, un démultiplicateur d'idées, de méthodes et de bonnes pratiques dans le domaine social.

Toute l'équipe de l'Ansa, forte de la grande diversité de son expérience, est déterminée à poursuivre en 2013 son engagement auprès de tous ses partenaires pour que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion puisse faire des progrès perceptibles.

# L'ASSOCIATION

# Les missions et les métiers de l'association

Reconnue d'intérêt général, areligieuse et apolitique, l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) est une association sans but lucratif créée en janvier 2006 par Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs, et Benoît Genuini, ancien président d'Accenture, afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion en mettant en œuvre des actions locales, expérimentales ou innovantes avec les pouvoirs publics, les associations et les entreprises.

## Nos principes

Quatre grands principes fondent et orientent nos actions :

- Associer tous les acteurs d'un territoire, en coordonnant leurs interventions et en développant leur complémentarité ;
- Mobiliser les personnes concernées à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des projets ;
- Tendre vers la recherche de pragmatisme et d'efficience de nos actions ;
- Rassembler dans notre équipe des compétences, des expériences et des profils complémentaires issus du conseil, de la fonction publique, de l'entreprise et du secteur associatif.



## Notre expertise

Notre expertise répond aux problématiques de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, en couvrant les champs de l'insertion professionnelle, l'éducation budgétaire, les aides sociales, l'accès aux technologies de l'information et de la communication, la santé, l'hébergement, le logement ou encore la précarité énergétique. Elle se déploie en France, à l'échelle locale et nationale, ainsi qu'en Europe.

## Notre savoir-faire

Notre savoir-faire dans l'ingénierie sociale se décline en trois missions fondamentales :

- **L'EXPÉRIMENTATION**, qui permet de mesurer l'efficacité d'une action sociale mise en œuvre sur un territoire et de l'ajuster avant son déploiement ;
- **L'ACCOMPAGNEMENT** des acteurs publics, privés et associatifs dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs programmes de lutte contre la pauvreté ;
- **LA MUTUALISATION** des acquis et des connaissances par l'animation de réseaux d'acteurs diversifiés, le partage et la diffusion des expériences, des publications.

# La vie de l'association

Depuis sa création, l'Ansa appuie ses actions sur sa capacité à construire des passerelles entre pouvoirs publics, entreprises, associations et usagers. Cette particularité est une force visible dans la composition de son conseil d'administration et de son équipe ainsi que dans la diversité de ses partenariats financiers.

## Le conseil d'administration en 2012

**Président**
François ENAUD, Président Directeur général de Steria

**Trésorier**
Daniel LENOIR, Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) Nord-Pas de Calais

**Administrateurs**

- Monique ALEXANDRE, ex-Responsable de communication interne à BNP Paribas
- Yves AUBERT, Directeur général adjoint de la Communauté urbaine de Strasbourg
- Emmanuel BEEKER, Directeur Exploitation pour la société EURISK
- Nicolas COSTES, Senior executive à Accenture
- Benoît GENUINI, Président de Passerelles Numériques
- Jean-Marie MARX, Directeur général de l'APEC
- Daniel ZIELINSKI, Délégué général de l'UNCCAS



## L'équipe

Salariés, bénévoles, stagiaires, personnes en mécénat de compétences : en 2012, ce sont 51 personnes qui ont contribué aux activités de l'Ansa. Notre politique de recrutement permet d'assurer une grande diversité de compétences, en réunissant des personnes issues des secteurs privé, public et associatif.

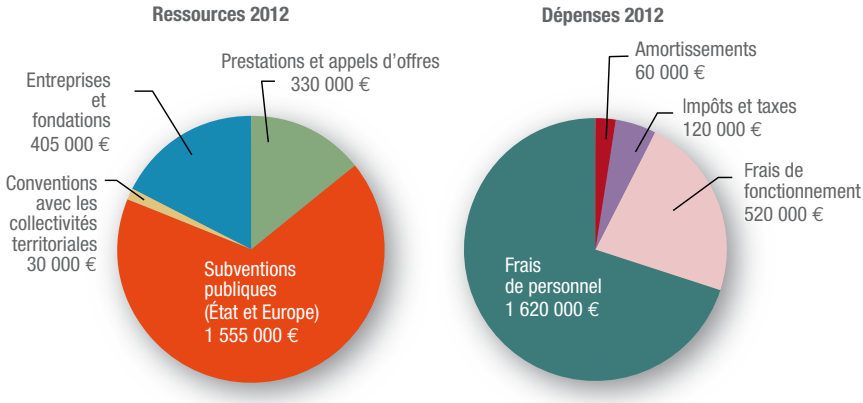
Cette diversité est une source d'enrichissement constante pour les membres de l'équipe et un facteur d'efficacité pour nos clients et partenaires. L'Ansa est par ailleurs de plus en plus reconnue auprès de grandes écoles et universités comme un terrain de stage et d'apprentissage, ce qui contribue à développer et à professionnaliser la culture de l'expérimentation et de l'évaluation dans le domaine des politiques sociales (voir en annexe : Notre équipe, p. 66).

## Le modèle économique de l'Ansa

Le modèle économique de l'association repose sur des financements diversifiés, qui proviennent :

- de conventions avec le secteur public ou privé,
- du secteur concurrentiel, via des réponses à appels d'offres,
- du soutien des entreprises et des fondations au titre du mécénat.

### Les comptes de l'Ansa en 2012




### Les partenariats financiers

L'association s'appuie sur des partenaires financiers diversifiés qui garantissent son indépendance, permettent son développement et favorisent les interventions à différentes échelles (Voir page 20).

*Les pouvoirs publics*

Europe, État et collectivités territoriales

- La Commission européenne

- La Direction générale de la cohésion sociale - DGCS (ministère des Affaires sociales et de la Santé)
- Le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative)
- La Caisse des dépôts et consignations - CDC

- La région Île-de-France
- Les départements : Yvelines, Hauts-de-Seine, Meurthe-et-Moselle, Loire-Atlantique, Orne, Touraine, Savoie, Territoire de Belfort, Paris, Hérault, Charente

- La ville de Fontenay-sous-Bois
- Le centre communal d'action sociale de Grenoble

- L'Institut national spécialisé d'études territoriales d'Angers et les centres nationaux de la fonction publique territoriale (CNFPT) : Dunkerque et Midi-Pyrénées
- L'union nationale des Centres communaux d'action sociale - UNCCAS
- Le conseil national des missions locales (CNML)

*Les entreprises et fondations*
Responsabilité sociale de l'entreprise, mécénat

- EQOsphère
- Fondation Macif
- La Banque Postale
- Lyonnaise des eaux
- Orange
- SNCF



Au titre du mécénat financier : la fondation Cetelem et l'association Finances et pédagogie pour les projets liés à l'éducation budgétaire.

Au titre du mécénat de compétences : la fondation Accenture (voir en annexe : Notre équipe, p. 66).

# NOS PRINCIPES D'ACTION

# Associer l'ensemble des parties prenantes…

La **co-construction** d'un projet comprend la mutualisation d'informations et d'expériences entre les divers acteurs d'un même projet et la mise en place d'une concertation efficace permettant de bâtir en commun les solutions les mieux adaptées aux besoins.

Notre travail auprès des parties prenantes se traduit également par la **formation** des acteurs concernés aux enjeux actuels des politiques sociales, aux méthodologies à mettre en œuvre, à la manière de conduire le changement sur un territoire. Nous déployons ainsi, au cœur et en parallèle de nos actions, un programme de formation large et varié, aussi bien sur les questions des minima sociaux que du logement, auprès des agents de la fonction publique comme des entreprises concernées (Voir en annexe : Nos formations, p. 65).



Chaque projet porté par l'Ansa s'appuie ainsi sur une **mise en réseau** des parties prenantes, qu'il s'agisse de pouvoirs publics, d'associations, d'entreprises, d'experts ou de personnes directement concernées. Nous cherchons systématiquement à décloisonner, à favoriser le dialogue et le partage de compétences.

## Mutualiser…

### Journées d'échange sur le microcredit personnel

**Organisation de six rencontres régionales entre les acteurs impliqués dans les dispositifs de microcrédit personnel**

Caisse des dépôts et consignations – 2012

La Caisse des dépôts et consignations et l'Ansa travaillent ensemble depuis plusieurs années pour renforcer le pilotage et l'animation des dispositifs de microcrédit personnel.

En 2008, une étude a d'abord été réalisée afin d'établir un diagnostic national du fonctionnement du microcrédit personnel. Le rapport final est devenu un document de référence du Grenelle du microcrédit. En 2011, c'est un kit d'outils destiné aux correspondants régionaux qui a été élaboré par l'association.

En 2012, cette collaboration a donné lieu à l'organisation de six journées d'échange en Bretagne, Picardie, Bourgogne, Haute-Normandie, Champagne-Ardenne et Languedoc-Roussillon. L'Ansa a apporté son appui pour le cadrage et la définition des événements, l'organisation, la définition du programme, la préparation des intervenants et l'animation des tables rondes.

Ces rencontres ont favorisé les échanges de pratiques entre les acteurs impliqués dans les dispositifs de microcrédit personnel, notamment les structures associatives accompagnantes, les banques et les collectivités locales. Elles ont permis de faire émerger une vision commune à l'échelle d'un territoire et de promouvoir l'utilité de cet outil pour l'inclusion financière des publics en situation de précarité.

Marion Drouault, responsable de projet à l'Ansa ; Georges Gloukoviezoff, docteur en économie ; Luis de la Torre, CCAS de Montpellier ; Jean-Luc Régnier, Caisse d'épargne ; Sandrine Buresi, Gefosat ; et deux personnes bénéficiaires de microcrédit personnel. Lors de la journée d'échange en Languedoc-Roussillon.

# … et mobiliser les personnes concernées

« J'entends réformer la gouvernance de l'action sociale, selon deux lignes directrices. La première, c'est la participation des personnes en situation de pauvreté et de précarité à l'élaboration et au suivi des politiques publiques. Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en a été le précurseur, avec la création de son 8e collège[1] », a déclaré le Premier ministre Jean-Marc Ayrault, lors de la clôture de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale le 11 décembre 2012. En s'emparant ainsi de cette question, le gouvernement entend faire évoluer les modalités de gouvernance des politiques publiques par la prise en compte des avis, besoins et propositions des personnes concernées. L'Ansa, qui en a fait dès 2006 un de ses principes d'action, se félicite de cette avancée.



Ces dernières années, de nombreuses évolutions législatives et réglementaires ont amorcé ce tournant. Parmi elles, la loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active (RSA) et réformant les politiques d'insertion. Elle prévoit en effet la participation des bénéficiaires du RSA aux équipes pluridisciplinaires ainsi qu'à la définition, la conduite et l'évaluation des politiques d'insertion.

**L'association des usagers est donc un principe de plus en plus partagé et affirmé par les acteurs tant politiques, institutionnels, qu'associatifs.** Elle demande une attention particulière et la mise en œuvre de moyens spécifiques, visant à préparer les personnes à la prise de parole au sein de ces instances et à s'assurer que la parole est non seulement rendue possible, mais aussi entendue.

Pour l'Ansa, associer les personnes concernées dans la conception, la mise en œuvre puis l'évaluation d'un dispositif contribue à optimiser la qualité du service rendu en prenant mieux en compte leurs attentes et besoins, et en s'appuyant sur leur vécu. C'est aussi une démarche citoyenne, qui offre une place dans l'espace public à ceux qui en sont souvent exclus. Les personnes sont alors reconnues comme actrices à part entière des politiques dont elles sont destinataires.

C'est également l'occasion de faire évoluer la relation entre usagers et professionnels de l'insertion et des politiques sociales, en instaurant un dialogue propice à la co-construction de solutions. Pour les professionnels, qu'ils soient cadres ou acteurs de terrain, cela implique d'accepter de faire évoluer leurs pratiques et d'adopter une posture ouverte à l'écoute des besoins, des critiques et des propositions. Il ne s'agit plus seulement de « faire pour » mais aussi d'apprendre à « faire avec » les usagers.

1. Collège expérimental constitué de personnes en situation de pauvreté ou de précarité.

**De par son expérience et son positionnement, l'Ansa** est de plus en plus sollicitée pour accompagner de tels projets, depuis l'appui à l'ingénierie pour la mise en place de dispositifs participatifs à l'accompagnement et à la formation des professionnels, en passant par l'animation de groupes de personnes concernées.

**En 2012,** ce principe d'action a été déployé dans la plupart des projets de l'association. L'Ansa a par ailleurs été choisie pour animer le 8e collège de personnes en situation de pauvreté du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) (**Focus** ci-dessous).

## Accompagner…

**Collège expérimental du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)**

### Accompagner la parole des personnes en situation de pauvreté ou de précarité

CNLE – Mai 2012 à juin 2013

Le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE) a mis en place un collège expérimental composé de personnes en situation de pauvreté ou de précarité afin d'intensifier la participation de ces personnes et de prendre en compte leurs avis lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des politiques publiques en matière de lutte contre l'exclusion.

L'Ansa a été choisie afin d'appuyer le CNLE dans l'animation de ce collège, en particulier dans la préparation à la prise de parole des personnes en vue des réunions plénières.

Parallèlement, certains membres de ce 8e collège ont été appelés à participer aux groupes de travail préparatoire à la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui s'est déroulée les 10 et 11 décembre 2012. L'Ansa, en collaboration avec la Fondation de l'Armée du Salut, a animé quatre réunions thématiques, pour les accompagner dans cette mobilisation et faciliter leur participation.

Les membres du 8e collège lors d'une réunion de préparation à l'Ansa.

# Intervenir à différentes échelles

## Du local au transnational…

Nos interventions couvrent de nombreux champs des politiques sociales à l'échelle territoriale, nationale et européenne, ce qui nous permet d'agir au plus près des individus comme des institutions. Diversifier les niveaux d'intervention permet également à l'Agence nouvelle des solidarités actives d'essaimer les bonnes pratiques d'un territoire à l'autre, de faire le lien entre le local et le national, de mutualiser les actions en France et en Europe.

### Pour une plus grande efficacité

L'Ansa privilégie depuis sa fondation une présence affirmée sur le plan local comme national – et transnational – en créant constamment des passerelles entre ces différentes échelles. Ce positionnement permet :

- d'adapter un dispositif général au cas particulier d'un territoire ;
- de savoir tirer les enseignements d'un contexte localisé pour rendre plus efficaces les réponses globales.

### Pour une plus grande cohérence

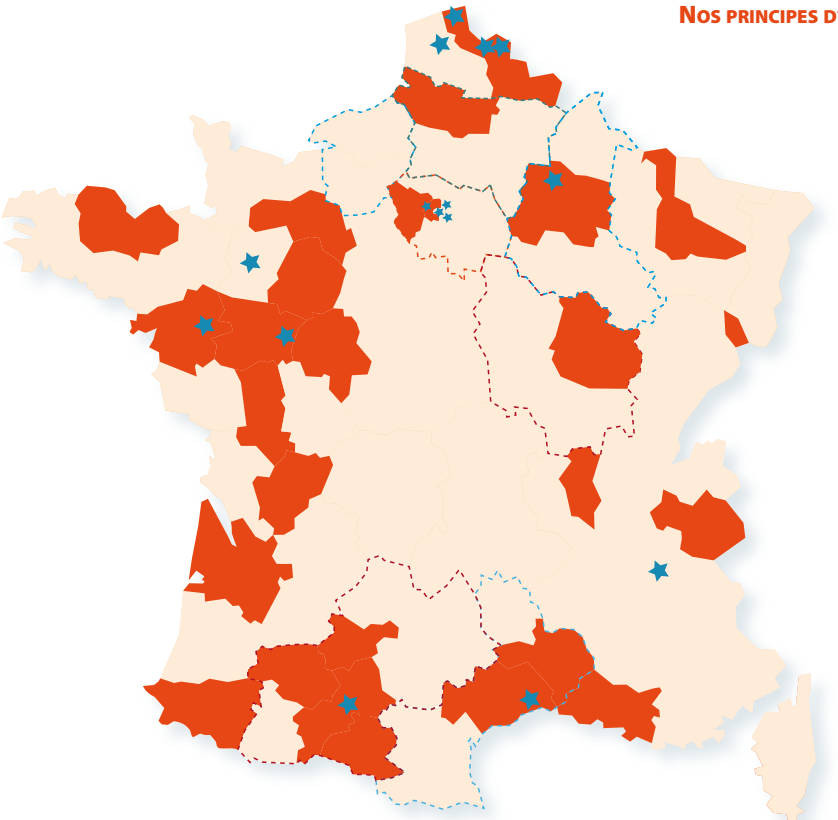
La dimension européenne s'affirme aujourd'hui comme un échelon incontournable dans la construction et la mise en œuvre des politiques de lutte contre l'exclusion et la pauvreté. C'est pourquoi depuis 2009, l'Ansa a inscrit plusieurs projets dans cette dynamique. Les projets HOPE et WORK in stations (Focus p. 45) ou S.I.M.S. Easy Budget illustrent ainsi la recherche de cohérence entre les solutions qui peuvent être apportées par différents acteurs – locaux et internationaux, publics et privés – pour mieux prendre en compte les besoins des sans-abri en gare, favoriser l'insertion professionnelle des publics précaires en gare, et promouvoir l'éducation budgétaire de jeunes apprentis.

## … Avec des partenaires diversifiés

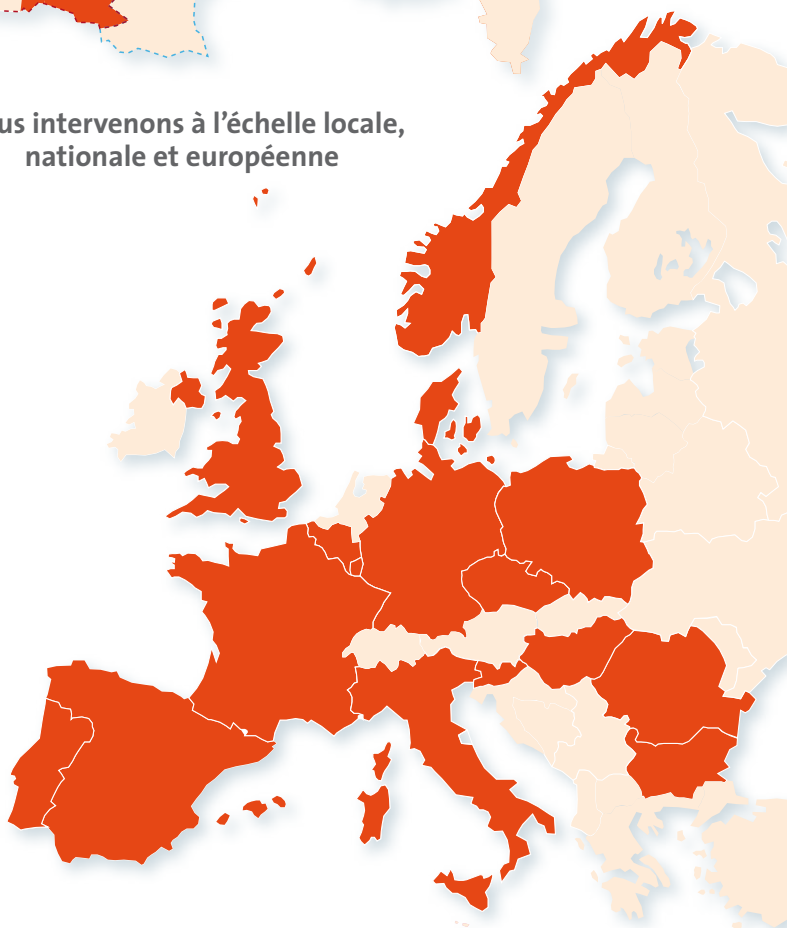
Rassembler l'ensemble des acteurs impliqués dans la lutte contre la pauvreté et contre les exclusions autour de projets innovants fait également partie de notre mode d'action. L'association veille constamment à rapprocher le monde économique du secteur social et a donc noué des partenariats forts allant dans ce sens.

### L'Europe

L'Ansa s'investit pour le développement d'expérimentations et d'innovations sociales européennes, notamment dans le cadre des financements du



**Nous intervenons à l'échelle locale, nationale et européenne**



programme PROGRESS. Cet éclairage européen sur des opérations ciblées permet de mobiliser une force d'action importante et de répondre plus efficacement à l'impact social de la crise économique.

### L'État et les institutions publiques

L'Ansa appuie l'État dans le déploiement de sa politique et de ses réformes sociales. Elle accompagne notamment la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans la mise en œuvre de sa politique d'hébergement et d'accès au logement (**Focus** p. 36) ou à destination des personnes handicapées (**Focus** p. 44). L'Ansa intervient également auprès d'organismes d'État ou d'institutions publiques, tels que le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion et la Caisse des dépôts et consignations.

### Les collectivités territoriales

Avec les villes, les départements, les régions, mais aussi le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), les centres communaux d'action sociale (CCAS) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS), nous intervenons pour accompagner la mise en œuvre de leurs politiques territoriales, monter des projets innovants d'insertion par le numérique, de lutte contre la précarité énergétique ou d'amélioration des dispositifs d'aides sociales, ou encore pour former les acteurs aux enjeux et évolutions des questions sociales.



### Les entreprises

Dans le cadre de mécénats ou de l'accompagnement des politiques de responsabilité sociale de l'entreprise, l'Ansa collabore avec de nombreux acteurs du secteur privé. En cohérence avec l'activité et l'identité de l'entreprise, nous intervenons sur des projets variés, comme la mise en place d'une tarification solidaire, la détection et l'accompagnement des clients « fragiles », ou l'animation de réflexions de fond, contribuant à développer un engagement solidaire de l'entreprise.

### Les associations

Le monde associatif constitue également pour l'Ansa un partenaire précieux, avec qui nous concevons et développons des projets au plus proche du terrain et des habitants. De notre côté, nous pouvons leur apporter un appui dans la définition de leur stratégie d'action ou l'élaboration d'outils méthodologiques.

## Accompagner…

### Charte « Gare européenne et solidarité »

### Animer la Charte européenne pour le développement des missions sociales et sociétales des gares

SNCF – Depuis juin 2012

Signée en 2008 par les compagnies ferroviaires française (SNCF), italienne (Ferrovie dello stato italiane), belge (SNCB) et luxembourgeoise (CFL) et en 2009 par la compagnie polonaise (PKP), la « Charte européenne pour le développement des missions sociales dans les gares » doit notamment favoriser l'élaboration d'interventions à l'attention des personnes sans-abri. En février 2012, sept nouvelles compagnies ont rejoint la charte : en Roumanie (Căile Ferate Române), en Bulgarie (BDZ), au Portugal (Rede ferroviaria nacional), en République Tchèque (České dráhy), au Danemark (Danske StatsBaner), en Norvège (Norges Statsbaner) et en Slovénie (Slovenske železnice).

Symbole de l'engagement citoyen et solidaire des entreprises, cette charte conduit les entreprises ferroviaires signataires à aborder la problématique de l'exclusion sociale en réseau avec leurs partenaires européens mais aussi avec l'ensemble des acteurs de proximité et les collectivités locales concernées. C'est dans cette optique que l'Ansa a été chargée de veiller au développement et à l'animation de cette charte, au titre d'une convention signée avec la SNCF, qui assure la vice-présidence des réseaux ferroviaires européens engagés dans le développement social et la solidarité dans les gares. Notre rôle se décline en diverses actions : dynamiser la communication, mettre en place une veille sur les questions sociales et sociétales en gare, accompagner l'organisation de rencontres et de comités de direction, ou encore promouvoir les actions initiées auprès des pouvoirs publics.

Les projets « HOPE in stations » (achevé en décembre 2011) et « WORK in stations » (achevé en mars 2013), pilotés par l'Ansa, sont des exemples concrets d'actions issues de cette charte (**Focus** p. 45).

**Plus d'informations sur : www.garesolidaire.net**

© DR

« Help center » de la gare Roma Termini

GARE EUROPÉENNE ET SOLIDARITÉ

# NOS INTERVENTIONS EN 2012

En 2012, nous avons mené une cinquantaine de missions auprès d'associations, d'acteurs publics et privés, aux échelles locale, nationale et européenne. L'ensemble de nos actions s'inscrit dans une volonté d'œuvrer pour plus de cohésion sociale.

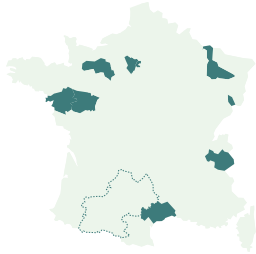
Lors de ces interventions, nous avons pu expérimenter des projets innovants, accompagner nos partenaires dans la mise en œuvre de leur politique sociale, mutualiser ces actions et les diffuser.

Nos interventions couvrent une grande partie du spectre de l'action sociale, ici répartie en six grandes thématiques :




- **RSA et politiques d'insertion** p. 28
- **Logement et hébergement** p. 34
- **Précarité énergétique** p. 38
- **Insertion professionnelle** p. 42
- **Aides sociales et inclusion financière** p. 46
- **Numérique et insertion** p. 52

# RSA et politiques d'insertion



## Les minima sociaux : RSA et AAH

Plus de 3,5 millions de personnes étaient allocataires de minima sociaux en 2010. 2,03 millions de personnes étaient allocataires du revenu de solidarité active (RSA) en janvier 2012, et 916 700 bénéficiaient de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) au 31 mars 2012, réévaluée de 25 % la même année.

### Le revenu de solidarité active

L'Ansa a joué un rôle majeur dans la mise en œuvre du RSA : elle a été au cœur de l'émergence et de la concrétisation du projet d'expérimentation de 2006 à 2008. Au niveau territorial, elle a accompagné 33 départements (dont DOM-COM) dans la mise en place de leur dispositif au moment de son expérimentation et/ou de sa généralisation. Au niveau national, l'Ansa a appuyé l'État en participant activement aux travaux du Comité national d'évaluation, au plan de simplification du RSA et a favorisé la remontée d'informations et d'appréciations portées par les acteurs de terrain et par les bénéficiaires eux-mêmes. Ces différentes interventions lui donnent une connaissance approfondie du dispositif global et de ses déclinaisons locales.



En 2012, l'Ansa s'est donnée pour missions de :

- **former** les acteurs ;
- **contribuer au développement** de plateformes RSA et d'outils pour simplifier les processus et améliorer la coordination des acteurs ;
- **accompagner** les démarches de participation des usagers aux dispositifs qui les concernent ;
- **évaluer** les dispositifs d'accueil, d'orientation et d'accompagnement de bénéficiaires du RSA ;
- **mutualiser et analyser** les pratiques observées en apportant des recommandations méthodologiques sur les trajectoires et projets des allocataires du RSA.

### Améliorer le pilotage de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

Dans un contexte où l'on constate de fortes disparités dans l'évolution des dépenses selon les départements, le pilotage de l'AAH est un enjeu essentiel d'égalité de traitement sur l'ensemble du territoire national. La DGCS a lancé en 2011 un grand programme d'accompagnement de ses services déconcentrés sur le pilotage de l'AAH ; elle a fait appel à l'Ansa pour bénéficier de son expérience en développement des politiques publiques. Les référents AAH des directions départementales de la Cohésion sociale (DDCS) et des directions régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale (DRJSCS) ont bénéficié à la fois de formations et d'un accompagnement à la mise en œuvre des objectifs attendus sur le terrain.

## Les politiques territoriales d'insertion

**La loi du 1er décembre 2008 généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion rappelle l'obligation pour les départements d'élaborer leur « programme départemental d'insertion » (PDI). Pour fédérer les acteurs concernés autour de sa mise en œuvre, le département est invité à conclure avec eux un pacte territorial pour l'insertion (PTI). Le PTI est un outil permettant d'associer les acteurs concernés par l'insertion sur le territoire et d'élargir le public cible à d'autres populations qu'aux seuls bénéficiaires du RSA. L'introduction des PTI constitue donc une opportunité de repenser le cadre territorial d'intervention des politiques d'insertion, dans une approche globale. Aussi, les schémas de cohésion sociale-insertion s'inscrivent plus largement dans cette perspective.**

**L'Ansa accompagne les services des départements dans ces démarches, depuis l'aide à la décision, à l'apport de méthodologie et d'expertises (notamment sur des dispositifs innovants), en passant par la mise en réseau des partenaires.**



**LES PROJETS MENÉS EN 2012**

- Évaluation du dispositif de participation des bénéficiaires du RSA – Conseil général de l'Hérault – Mars 2011 à mars 2012
- Audit du dispositif RSA en Loire-Atlantique – Septembre 2012 à janvier 2013 Focus p. 32
- Étude de faisabilité portant sur la création de plateforme d'orientation RSA pour le conseil général de l'Orne – Septembre 2012 à 2013
- Formation des cadres des collectivités territoriales sur « Le RSA et les politiques d'insertion : l'accompagnement des parcours d'insertion sociale et professionnelle, un partenariat nécessaire » – INSET d'Angers – Juin 2012
- Formation des cadres des collectivités territoriales sur le traitement des contentieux sur le RSA et l'impact sur l'organisation – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Midi-Pyrénées – Septembre 2012
- Formation des référents : évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement – Conseil général des Hauts-de-Seine – Mai 2011 à juin 2012
- Formation des travailleurs sociaux à l'accompagnement et à la contractualisation – Territoire de Belfort – Août 2012 à décembre 2012
- Soutien à la thèse d'Audrey Roquefort « Précarités, soutiens sociaux et perspectives d'avenir d'allocataires du revenu de solidarité active : approche psychosociale » – 2011-2013 Focus p. 31
- Accompagnement des services déconcentrés de l'État sur l'amélioration du pilotage de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), à travers un grand programme de formation-action dispensé auprès d'une centaine de référents – Direction générale de la cohésion sociale – Septembre 2011 à mars 2012

- Appui méthodologique et technique à l'élaboration des axes du PTI pour le conseil général de la Meurthe-et-Moselle. Illustration de la démarche de participation des usagers dans les équipes pluridisciplinaires par un guide issu du travail de participants – 2011 à 2012 **Focus** p. 33
- Accompagnement au diagnostic de la politique d'insertion et à l'élaboration du PTI pour le conseil général des Yvelines, en partenariat avec le CREDOC – Août 2011 à juillet 2012
- Organisation et animation du séminaire « Coordonner les aides sociales locales sur le territoire, revisiter les pratiques d'intervention sociale : enjeux d'efficience et de qualité », en partenariat avec l'Institut national spécialisé d'études territoriales d'Angers – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – 20 et 21 novembre 2012 **Focus** p. 50
- Appui au cadrage méthodologique, au diagnostic et à la déclinaison opérationnelle des objectifs stratégiques, pour la définition du schéma de cohésion sociale, en lien avec les acteurs concernés – Conseil général de Savoie – Septembre 2012 à juin 2013

## Accompagner…

### Accompagnement d'un travail de recherche

### Soutien à la thèse d'Audrey Roquefort « Précarités, soutiens sociaux et perspectives d'avenir d'allocataires du revenu de solidarité active : approche psychosociale »

Audrey Roquefort

Audrey Roquefort/Université Toulouse II Le Mirail – 2011-2013, thèse soutenue en décembre 2012

Réalisée en partenariat avec l'Ansa, cette recherche a pour objectif d'appréhender et d'expliquer la diversité des perspectives d'avenir d'individus confrontés à des situations de précarité et d'allocataires du RSA. L'Ansa a accueilli Audrey Roquefort au sein de son équipe afin de la conseiller et de l'accompagner dans ses réflexions tout au long de l'élaboration de son travail. Grâce à la collaboration du conseil général de l'Hérault, Audrey Roquefort a pu rencontrer et travailler plus particulièrement auprès de bénéficiaires héraultais.

Extrait du résumé de la thèse :

*Les résultats amènent à définir cinq types de projets professionnels au sein de la population étudiée : projet « sélectif d'accès à l'emploi stable », projet de « mobilité professionnelle ascendante », projet de « préparation de la retraite », projet d'« accès à l'emploi différé » et projet d'« accomplissement professionnel ». […] On observe que les dynamiques de précarité – de « déclassement », d'« exclusion », d'« instabilité » - dans lesquelles se situent les allocataires influent sur le type de projet professionnel qu'ils formulent et sur leur attitude à l'égard de l'avenir. Toutefois, cette influence varie en fonction des représentations qu'ils ont de leur accompagnement dans le cadre du RSA et de leur estime de soi. […] Dans le prolongement des résultats établis, sont discutées quelques propositions susceptibles d'améliorer les modalités de mise en œuvre et d'évolution de ce dispositif.*

Membres du jury : Alain Baubion-Broye et Violette Hajjar, professeurs à l'Université Toulouse II le Mirail, co-directeurs de la thèse ; Jean Guichard, Professeur de Psychologie au CNAM, spécialiste de l'orientation ; Guillaume le Blanc, Professeur de Philosophie à l'Université Michel-de-Montaigne Bordeaux 3 ; Sylvie Hanocq, responsable de projet à l'Ansa.

## Accompagner…

### Audit du RSA
### Évaluation de l'organisation du dispositif RSA

Conseil général de Loire-Atlantique – Septembre 2012 à février 2013

Afin de lutter contre le non-recours, de simplifier les démarches et d'assurer une prise en charge de tous les bénéficiaires, le conseil général de Loire-Atlantique a souhaité faire un audit du dispositif RSA, en fonctionnement depuis trois ans sur ce territoire. C'est à l'Ansa qu'elle en a confié la réalisation.

Après recueil et analyse des données de cadrage, des statistiques et des procédures internes ou externes, l'Ansa a mené une étude de terrain auprès des principales instances locales d'insertion, tant en zones rurales qu'urbaines, et des principaux acteurs et partenaires.

Suite à ce diagnostic, l'Ansa a proposé un certain nombre de préconisations visant à simplifier l'organisation du dispositif, et à assurer une prise en charge effective post-orientation, de tous les publics relevant du périmètre des droits et devoirs, tout en favorisant l'articulation entre les différents services.

## Accompagner…

### Élaboration des axes du PTI en Meurthe-et-Moselle
### Appui méthodologique et technique

Conseil général de Meurthe-et-Moselle – 2011 à 2012

En 2011 et 2012, l'Ansa a apporté son appui au conseil général de Meurthe-et-Moselle dans l'élaboration des axes de son pacte territorial d'insertion, via l'organisation de rencontres partenariales et d'échanges réguliers permettant le suivi de l'avancement des travaux.

Plusieurs axes ont été définis, comme la formation professionnelle des allocataires du RSA, la sécurisation des parcours d'insertion, ou encore la contractualisation entre le conseil général et les communes/intercommunalités.

Sensibilisé depuis longtemps aux démarches participatives, ce département a également confié à l'Ansa une mission d'accompagnement pour la mise en place d'équipes pluridisciplinaires locales, composées de professionnels et de représentants des allocataires du RSA.

Cette démarche a été restituée à travers l'édition d'un ouvrage intitulé *La participation des usagers dans le dispositif RSA en Meurthe-et-Moselle,* qui présente de manière précise et humoristique le principe des équipes pluridisciplinaires, leur mise en place, leurs modes d'action et fait le bilan d'une année de travail. Un projet participatif jusqu'au bout, puisque les illustrations ont été réalisées par un bénéficiaire du RSA.

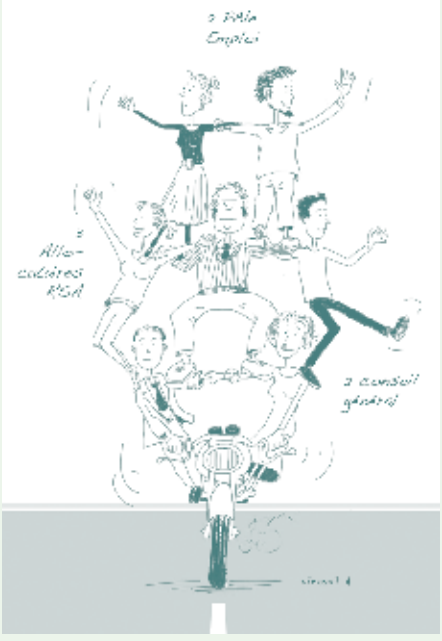
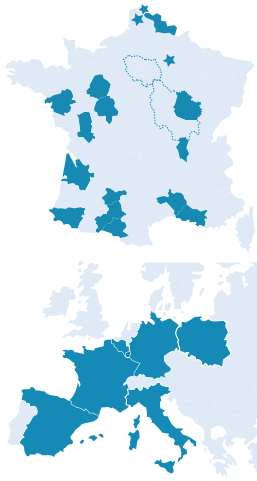


Illustration de Vincent Dietsch, extraite de l'ouvrage.

# Logement et hébergement



**Le logement constitue un élément fondamental pour l'insertion sociale et professionnelle. Or, aujourd'hui, une part croissante de la population est fragilisée par l'absence de logement ou par les difficultés d'accès à un logement stable et décent. En 2011, 54 % des demandes d'hébergement d'urgence adressées au 115 n'ont pas été satisfaites[2], malgré le principe de l'inconditionnalité de l'accueil. De même, la mise en œuvre du droit au logement opposable (DALO) se heurte à la saturation du parc social. Problèmes d'accessibilité et de quantité de l'offre d'une part, manque de visibilité et de coordination des différents acteurs impliqués d'autre part : le problème du logement en France doit être appréhendé de manière globale.**

**Depuis plus de dix ans, l'État s'est attaché à favoriser l'accès au logement par divers dispositifs législatifs, pour certains emblématiques. C'est le cas de la loi de Solidarité et renouvellement urbain (SRU) de 2000, qui a introduit un seuil minimal de logements sociaux pour les communes. C'est aussi le cas de la loi instituant le droit au logement opposable, votée en 2007. De son côté, la Communauté européenne promeut depuis 2010 les approches « dirigées vers le logement ». La position est la suivante : l'insertion n'est pas un prérequis pour accéder au logement, des accompagnements peuvent être proposés une fois la personne « chez elle ». Depuis 2009, la refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées vise ainsi à mettre l'accent sur le volet logement. Cécile Duflot, ministre de l'Égalité des territoires et du logement, a réaffirmé en 2012 cette priorité.**



**L'Ansa appuie l'État dans la mise en œuvre de cette politique depuis janvier 2011 (Focus p. 36). Notre engagement sur les questions de l'hébergement et du logement aux côtés de l'État, de partenaires associatifs et privés, est actif depuis plusieurs années, durant lesquelles nous avons mobilisé nos compétences pour :**

- **organiser des ateliers** entre les acteurs de l'hébergement et du logement ;
- **accompagner sur le terrain** la mise en œuvre d'actions innovantes pour favoriser l'accès au logement ;
- **participer à des expérimentations nationales et européennes** pour lutter contre le mal-logement et le sans-abrisme ;
- **élaborer des outils** pour soutenir l'évolution des pratiques professionnelles : documents d'appui, guides de recommandations, formations, mutualisations des pratiques territoriales.

2. Observatoire national du 115 2011, FNARS.

## LES PROJETS MENÉS EN 2012

- Formation auprès des agents de la fonction publique territoriale sur l'offre en logement et hébergement destinée aux plus démunis – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Dunkerque – Septembre 2012
- Accompagnement de la politique d'hébergement et d'accès au logement de l'État – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Depuis janvier 2011
Focus p. 36
- Accompagnement à la mise en place du dialogue de gestion entre les services de l'État chargés de la cohésion sociale et les acteurs de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI) et participation à l'élaboration d'un guide méthodologique – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Octobre 2011 à mai 2012
Focus p. 37
- HOPE in stations : HOmeless PEople in train stations – améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes – Commission européenne – 2011 à 2013
- Animation d'un groupe de travail constitué d'experts, d'acteurs de terrain, de sociologues, de collectivités locales et de bailleurs, dans l'objectif d'identifier des solutions pragmatiques sur l'habitat et l'insertion – Fondation Macif – Avril à décembre 2012
- Appui à la coordination et au pilotage d'une expérimentation financée par le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) visant à améliorer l'accès au logement des jeunes de 16-30 ans en insertion professionnelle sur sept territoires – Conseil national des missions locales (CNML) – Janvier 2010 à juin 2012

## Expérimenter…

**Territoires pilotes**

### Accompagnement stratégique et opérationnel des services déconcentrés de l'État et de leurs partenaires à la mise en œuvre, sur « 10 territoires pilotes », de pratiques innovantes en matière d'hébergement et d'accès au logement

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Fin 2011 à avril 2013

L'Ansa accompagne depuis 2011 la réforme de la politique de l'État pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes défavorisées. Si l'hébergement reste une solution adaptée pour certains publics, aujourd'hui la volonté est de mettre l'accent sur l'accès et le maintien dans le logement.

En 2012, dix territoires « pilotes » ont ainsi été sélectionnés pour expérimenter des pratiques innovantes facilitant le processus d'accès au logement, dans le cadre d'un appel à candidatures lancé par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL), la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP) et la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS). Il s'agit de l'Île-de-France, du Nord (Communauté urbaine de Lille), de la Côte-d'Or et de la Bourgogne, du Rhône (Communauté urbaine de Lyon), de l'Isère, des Bouches-du-Rhône, du Gard, de la Haute-Garonne, de la Gironde (Communauté urbaine de Bordeaux), de la Loire-Atlantique et de la Sarthe.

Pendant 18 mois, l'Ansa est intervenue auprès des services de l'État et des partenaires mobilisés dans ces dix territoires pilotes pour animer cette démarche, tout en apportant un appui stratégique et opérationnel : conseil ; animation de réunions de concertations et d'information ; méthodologie pour l'élaboration d'outils de diagnostic ; recensement de l'offre d'hébergement, de logement et d'accompagnement ; structuration de réseaux pluridisciplinaires ; articulation des commissions chargées du maintien et de l'accès dans le logement. Événement charnière de cette action, une journée nationale de restitution et d'échange sur les initiatives menées par les dix territoires a été organisée en avril 2013.

Table ronde animée par l'Ansa, lors de la journée nationale d'échange du 3 avril.

La force de cette démarche a reposé sur la collaboration fructueuse entre les pouvoirs publics, les réseaux associatifs de l'hébergement et du logement d'insertion, les bailleurs sociaux et les personnes hébergées elles-mêmes. Prochaine étape : permettre à ces expérimentations innovantes mais éparses d'être déployées à d'autres territoires…

## Accompagner…

### Accueil, hébergement et insertion

### Accompagnement à la mise en place du dialogue de gestion

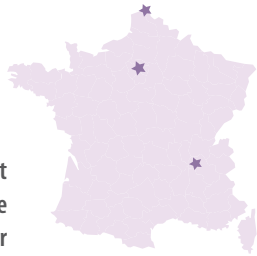
Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – octobre 2011 à mai 2012

Sur un même territoire, de nombreux acteurs sont amenés à intervenir dans le domaine de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI). L'Ansa a appuyé la mise en place du « dialogue de gestion » afin d'améliorer le pilotage et la répartition des rôles entre les services de l'État, les collectivités territoriales et les associations.

L'Ansa a donc accompagné la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) dans l'animation de groupes de travail en Bourgogne et en Pays de la Loire pour faire émerger les besoins et les conditions de réussite de ce dialogue. Elle a également participé à l'élaboration d'un guide méthodologique, en lien avec la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME), et animé 18 journées d'information dans différentes régions.

L'Ansa a participé au pilotage du projet aux côtés d'un vaste réseau de partenaires associatifs : la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), la Croix-Rouge française, l'Union des professionnels de l'hébergement social (UNAFO), les acteurs du logement d'insertion (ALI) ; et des services de l'État : la Délégation interministérielle pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans-abri ou mal logées (DIHAL), la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP), les Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale de Bourgogne et des Pays de la Loire, ainsi que les Directions départementales de la cohésion sociale de la Côte d'Or, de l'Yonne et de la Loire-Atlantique.

# Précarité énergétique



**La précarité énergétique, inscrite dans la loi du 12 juillet 2010 (Grenelle II), renvoie à toute situation où une personne « éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ». L'augmentation du coût de l'énergie et des dépenses dites « contraintes » (loyer, factures d'énergie et d'eau, assurances, télécommunications, etc.) et la mauvaise qualité thermique de nombreux logements sont les principaux facteurs qui conduisent à cette nouvelle forme de précarité.**

**La précarité énergétique a un impact direct sur la situation financière du foyer (entraînant des impayés d'énergie, de l'endettement) mais aussi sur son bien-être et sur sa santé (provoquant des maladies respiratoires, des intoxications). Confrontés à cette problématique, les pouvoirs publics, les fournisseurs d'énergie et d'eau et les associations ont développé un panel d'aides (au logement, aux factures d'énergie, à la réalisation de travaux) et d'accompagnements. Cependant, la pluralité des acteurs impliqués, le croisement de différents champs de compétences et la multiplicité des aides rendent peu lisibles les leviers existants et complexifient la mise en œuvre de solutions adaptées et coordonnées.**



## Quelques chiffres[3]

- **3,8 millions** de ménages consacrent plus de 10 % de leurs ressources à leurs dépenses d'énergie
- **3,5 millions de ménages** déclarent souffrir du froid dans leur logement
- **621 000 ménages** souffrent à la fois de précarité énergétique et financière

**En 2012,** l'Ansa a développé ses interventions auprès de partenaires publics, privés et associatifs afin d'améliorer la prévention, la détection et le traitement de la précarité énergétique. Notre approche est globale, nos solutions intègrent les questions de budget, de pratiques de consommation ou de l'amélioration du bâti. Nous intervenons sur la définition et la mise en œuvre de projets de terrain et sur la capitalisation de pratiques :

- **analyse de dispositifs** existants et préconisations ;
- **expérimentation locale** de dispositifs de lutte contre la précarité énergétique s'appuyant sur la mobilisation d'un grand nombre de partenaires ;
- **animation** de groupes d'usagers pour travailler par exemple sur la perception des dispositifs mis en place par les fournisseurs d'énergie et d'eau ou encore sur la gestion des consommations énergétiques elles-mêmes ;
- **prévention** de la dette et des coupures d'énergie en lien avec les conseils généraux, les centres communaux d'action sociale (CCAS), les fournisseurs d'énergie et les bailleurs.

3. Insee - mai 2011 (données en France métropolitaine).

## LES PROJETS MENÉS EN 2012

- Accompagnement à la conception et à la mise en place d'une plateforme partenariale de lutte contre la précarité énergétique – CCAS de Grenoble – Avril 2011 à automne 2012 Focus p. 40
- Animation d'un groupe de travail constitué d'experts, d'acteurs de terrain, de sociologues, de collectivités locales et de bailleurs, dans l'objectif d'identifier des solutions pragmatiques pour réduire la précarité énergétique – Fondation Macif – Avril à décembre 2012 Focus p. 41
- Mémo TIC : donner les moyens aux ménages modestes d'un quartier de Nanterre de mieux maîtriser leurs dépenses en matière de gestion bancaire, de télécoms et d'énergie à travers des ateliers d'échange et de sensibilisation – Orange et Fondation Cetelem – Janvier 2012 à octobre 2013 Focus p. 48
- Animation d'ateliers auprès d'habitants dans le cadre de la mise en place d'une tarification éco-solidaire de l'eau et d'un Observatoire éco-solidaire sur le territoire dunkerquois. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté avec Lyonnaise des eaux – 2012 à 2014

## Expérimenter…

**Plateforme « précarité énergétique »**

### Mettre en place une coordination de l'ensemble des acteurs locaux qui agissent dans la lutte contre la précarité énergétique afin de proposer une approche globale et simplifiée au public : acteurs du logement, de l'énergie, de l'action sociale

Centre communal d'action social de Grenoble – 2011 à 2012

L'Ansa a accompagné le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble et ses partenaires locaux dans la conception d'une plateforme « Précarité énergétique ». Destiné à devenir le point d'entrée unique de tous les acteurs impliqués sur cette question, cet outil permet de renforcer la détection des ménages en difficulté sur le territoire de la commune et la coordination des réponses à leur apporter.

L'Ansa a appuyé le CCAS de Grenoble à travers :

- la réalisation d'un recensement des intervenants locaux, des aides et des besoins liés à la précarité énergétique et l'identification des enjeux pour renforcer les réponses locales ;
- la conception d'une plateforme dédiée pour répondre à la complexité des difficultés que recouvre le terme de « précarité énergétique » d'une part, et à la fragmentation des solutions existantes d'autre part ;
- l'apport d'ingénierie pour mettre en place la plateforme et l'approche collaborative associant les partenaires.

© CCVincent-t-Flickr

La ville de Grenoble, le conseil général de l'Isère, l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL), la Caisse d'allocations familiales, le Pact Isère, l'entreprise d'insertion SOLENI, Gaz et Électricité de Grenoble, la compagnie de chauffage urbain, les bailleurs sociaux se sont fédérés autour de ce projet.

Opérationnelle depuis septembre 2012, la plateforme se déploie progressivement. En janvier 2013, elle avait déjà permis de détecter 70 personnes en situation de précarité énergétique, à qui un accompagnement peut être proposé.

## Mutualiser…

**Les Labos de l'Ansa : précarité énergétique**

### Animer un groupe de travail d'experts dans l'objectif d'identifier des solutions pragmatiques pour réduire la précarité énergétique

Fondation Macif – Avril à décembre 2012

L'Ansa a initié et animé en 2012 un groupe de travail constitué d'experts, d'acteurs de terrain, de sociologues, de collectivités locales et de bailleurs, chargés d'identifier ensemble des solutions nouvelles de lutte contre la précarité énergétique. Trois rencontres ont eu lieu de mars à juillet 2012 afin de croiser les points de vue et les expériences, dresser un état des lieux de la problématique et des initiatives existantes, définir des pistes d'actions et réfléchir aux modalités de leur mise en œuvre.

**Cinq pistes d'action ont ainsi pu être dégagées :**

- améliorer la prise de conscience : communiquer auprès du public sur les questions de précarité énergétique ;
- créer un réseau de relais locaux : sensibiliser et informer largement pour mieux détecter les situations de précarité énergétique ;
- renforcer la complémentarité des interventions de l'action sociale, du logement et de l'énergie : former les professionnels au diagnostic et à l'accompagnement ;
- améliorer la coordination des interventions et l'orientation vers les financeurs : créer une fonction de facilitateur local ;
- faciliter l'appropriation et la meilleure utilisation du logement : mettre en place un « carnet de santé » et/ou un « mode d'emploi » du logement.

Elles alimentent aujourd'hui nos actions et s'appliquent déjà dans certains de nos projets, comme celui de plateforme « précarité énergétique » à Grenoble (Focus p. 40).

Un autre « Labo de l'Ansa » a été organisé parallèlement sur le thème de l'habitat et de l'insertion. Tous deux ont été soutenus par la Fondation Macif. Les conclusions et pistes d'action ont été publiées à l'automne 2012 et peuvent être consultées sur le site de l'Ansa : www.solidarites-actives.com.

# Insertion professionnelle

L'accès à l'emploi est le fondement des politiques d'insertion actuelles. Au-delà de la question des revenus qu'il apporte, il représente pour beaucoup la construction d'un statut social et participe au sentiment d'utilité. Or, 2,9 millions de personnes étaient au chômage au quatrième trimestre 2012 en France métropolitaine, au sens du BIT (Bureau international du travail), et le taux de chômage est passé de 7,2 % au premier trimestre 2008 à 10,2 % de la population active au quatrième trimestre 2012. Cette situation renforce l'éloignement durable du monde du travail des publics les plus fragiles, les moins expérimentés ou les moins qualifiés.

Certains aspects sociologiques tels que la culture, l'éducation, le capital social, le niveau de qualification sont facteurs d'inégalités dans la construction d'un projet professionnel et la recherche d'emploi. L'accompagnement vers et dans l'emploi appelle donc des initiatives sans cesse renouvelées et adaptées aux publics concernés, pour favoriser l'accès à la formation, l'apprentissage et le retour à l'emploi.



C'est ce à quoi s'attache l'Ansa, qui accompagne et crée les synergies nécessaires à la collaboration de tous les acteurs concernés pour la définition, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des projets visant le retour à l'emploi. Nos objectifs : déterminer les conditions d'une insertion professionnelle durable et les mettre en œuvre. Notre action se déploie selon trois axes majeurs :

- **Mieux soutenir les publics en difficulté face aux exigences du marché du travail :** rapprocher les acteurs de l'insertion sociale et ceux de l'emploi, pour favoriser l'accès à l'offre de formation professionnelle des publics en difficulté ; construire des parcours d'insertion en alternant phases de formation et d'emploi ; promouvoir l'insertion par l'activité économique (IAE) comme l'une des étapes possibles d'un parcours coordonné ;
- **Rapprocher les publics en insertion et les entreprises,** par la mise en place des réseaux de tutorat par exemple ;
- **Accroître les opportunités d'emploi des publics en difficulté :** faciliter le déploiement des mesures comme les contrats aidés ; développer des clauses d'insertion dans les marchés publics, définir les modalités d'accompagnement dans l'emploi.

**En 2012,** l'Ansa appuyé les services de l'État dans la recherche de solutions pour favoriser l'insertion professionnelle des bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapées (AAH) (Focus p. 44). Elle a également piloté le dispositif européen WORK in stations visant à développer les formes de coopération économique et d'insertion professionnelle autour des grandes gares européennes (Focus p. 45). 2012 a également été marquée par la clôture de plusieurs projets du programme « TIC' Actives », amorcés en 2009, et visant à articuler numérique et insertion professionnelle (Voir thématique Numérique et insertion, page 52).

## LES PROJETS MENÉS EN 2012

- Étude afin d'identifier des pistes d'amélioration de l'insertion professionnelle des personnes ayant fait une demande d'allocation pour adulte handicapé (AAH) – Direction générale de la cohésion sociale – Septembre 2012 à février 2013 Focus p. 44
- Accompagnement du projet européen d'innovation sociale WORK in Stations, réunissant l'Italie, la Belgique et la France. WORK in Stations vise à construire une approche commune européenne de l'insertion des personnes les plus démunies par l'activité économique (IAE) tout en consolidant des partenariats nationaux et européens efficaces sur le territoire économique des gares – Commission européenne – Mars 2012 à mars 2013 Focus p. 45
- Participation au forum mondial « Convergences 2015 » en partenariat avec la SNCF. Salon consacré aux solutions innovantes en matière de lutte contre la pauvreté et la précarité en Europe et dans le monde. Présentation par l'Ansa et la SNCF des projets HOPE et WORK in Stations – Du 19 au 21 septembre 2012
- Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation financée par le Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) visant l'accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures des jeunes apprentis en France – Conseil national des missions locales (CNML) – Janvier 2010 à juin 2012
- Accompagnement à la création d'une plateforme dédiée à l'emploi à Saint-Denis – Association des cités du Secours catholique (ACSC) – Novembre 2012 à juin 2013

## Accompagner…

### L'insertion professionnelle des demandeurs de l'Allocation pour adultes handicapés (AAH)

**Enquête auprès des départements de la Sarthe, de la Marne et des Côtes d'Armor afin de mieux cerner les problématiques liées à l'insertion professionnelle des personnes demandant l'AAH**

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – septembre 2012 à février 2013

L'Ansa a été sollicitée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), afin d'identifier des pistes d'amélioration de l'insertion professionnelle des personnes ayant fait une demande d'allocation pour adulte handicapé.

Pour y répondre, nous avons mené une enquête dans les départements de la Marne, des Côtes d'Armor et de la Sarthe. Des réunions ont été organisées dans chacun de ces territoires, où les différentes parties prenantes ont croisé leurs points de vue (Direccte et UT Direccte, Maisons départementales des personnes handicapées, directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, directions départementales de la cohésion sociale, Pôle Emploi, Cap Emploi, AGEFIPH, etc.).



À partir de cette enquête de terrain, l'Ansa a pu identifier les limites du dispositif actuel, ainsi que les leviers d'amélioration pour chacun d'entre eux :

© CC Alain Bachellier Flickr

- rendre plus lisible le pilotage de la politique d'insertion professionnelle des personnes handicapées au niveau départemental ;
- améliorer le recueil des informations nécessaires à la prise de décision d'orientation professionnelle ;
- favoriser l'articulation entre les différents partenaires impliqués dans l'accompagnement des personnes, en fonction du type d'orientation ;
- mettre l'accent sur l'accompagnement des personnes les plus éloignées de l'emploi, et en particulier des bénéficiaires de l'AAH.

Le rapport a été présenté lors d'un atelier national des référents « Insertion professionnelle des travailleurs handicapés » et lors d'une journée de restitution qui a permis d'approfondir les pistes de solutions identifiées. Elles pourront donner lieu à des expérimentations en 2013.

## Accompagner…

### WORK IN STATIONS : Working On Reinclusion Know-how in european train stations

### Construire des partenariats européens innovants en matière d'insertion des personnes démunies à partir du potentiel économique des gares européennes

Commission européenne – Mars 2012 à mars 2013

Dans le prolongement de HOPE in stations, le projet d'innovation sociale WORK in stations vise à proposer et développer des modèles de coopération économique innovants dans le domaine de l'insertion par l'activité économique des personnes les plus démunies, grâce aux potentiels de quatre gares européennes : Paris (Gare du Nord et Gare de Lyon), Roma Termini et Bruxelles-Centrale.

L'Ansa a accompagné ce projet tout au long de sa réalisation pour coordonner à l'échelle européenne les différentes actions et partenaires. Après la réalisation de trois études de potentiels locaux des gares concernées, réalisées par le laboratoire ZSI (Vienne, Autriche), l'Ansa a contribué à la mise en réseau d'acteurs locaux, l'échange et la mutualisation de bonnes pratiques, l'émergence d'une réflexion collective sur les dispositifs à construire et l'élaboration de préconisations collectives. Cette étude a débouché en décembre 2012 sur la formulation de pactes locaux engageant les partenaires sur la question de l'insertion par l'activité économique en gare. Le projet s'est clôturé en mars 2013 par la rédaction et la signature de ces conventions locales.

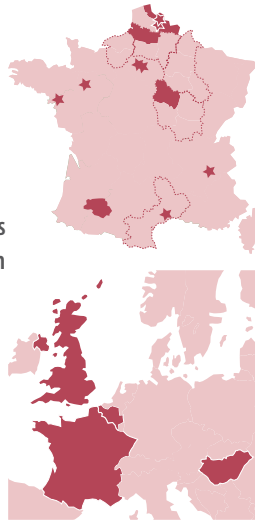
WORK in stations a ainsi été conçu avec l'ensemble des partenaires européens déjà mobilisés pour HOPE in Stations :

- Les entreprises commerciales : SNCF, SNCB-Holding, Ferrovie dello Stato Italiane, les prestataires et locataires de la gare, etc. ;

- Les structures de l'économie sociale nationale : FEBISP, Europe Consulting, FNARS Île-de-France et de niveau européen ENSIE et FEANTSA ;
- Les institutions publiques locales : ville de Paris, ville de Bruxelles, ville et Province de Rome, etc.

Ce projet a bénéficié de financements de la Commission européenne, de la ville de Paris et de SNCF.

# Aides sociales et inclusion financière



Avec l'évolution des modes de vie, l'accroissement des accidents de la vie, la crise économique actuelle et l'augmentation continue du poids des charges contraintes (loyer, énergie, transports, assurances, mutuelles, etc.), les problématiques budgétaires, qu'elles soient ponctuelles ou chroniques, touchent un nombre de plus en plus important de ménages. Lorsque ces problématiques ne sont pas, ou mal prises en compte par les personnes concernées, elles génèrent des situations sociales dégradées et des coûts importants pour la société : augmentation des demandes d'aides, expulsion du logement, explosion des dossiers de surendettement, effacement de dettes, etc. Les travailleurs peu qualifiés, les jeunes, les femmes isolées avec enfants et les retraités sont parmi les personnes les plus vulnérables.



Il est donc primordial de pouvoir prévenir et détecter au plus tôt ces problématiques. De nombreux ménages ont alors besoin de conseils avisés (voire d'accompagnement) pour mettre à plat leur situation budgétaire et prendre des mesures adéquates pour stabiliser et/ou améliorer leur situation financière.

Convaincue qu'il n'existe pas une solution unique pour lutter contre la dégradation des situations budgétaires, ni de responsable désigné de ces situations, l'Ansa mobilise un ensemble d'acteurs et de méthodes d'intervention pour agir à différents niveaux : prévention des difficultés par l'éducation budgétaire et l'évolution des pratiques bancaires, détection des situations fragiles et mise en œuvre de solutions par les intervenants sociaux.

Trois niveaux d'actions pour améliorer la prévention et la gestion des difficultés financières

| Prévention | Détection | Traitement |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| • Education financière<br>• Evolution des pratiques bancaires | • Evolution des formations, des pratiques et des outils des travailleurs sociaux<br>• Partenariats avec des prescripteurs potentiels : banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, caisses de retraite, etc. | • Coordination des acteurs locaux et des dispositifs : microcrédit personnel, aides, surendettement, accompagnement budgétaire, etc. |

**En 2012,** dans le cadre de sa contribution au plan quinquennal de lutte contre la pauvreté, l'Ansa a rédigé un rapport décrivant ses préconisations et propositions sur les

**thématiques de l'accès aux services bancaires et de la lutte contre le surendettement. Une contribution qui repose sur une expérience concrète d'actions liées à ces thématiques. Que ce soit pour La Banque Postale, dans le cadre de l'expérimentation d'un dispositif visant à détecter et prévenir les difficultés budgétaires des clients fragiles ; auprès des habitants d'un quartier d'habitat social de Nanterre, afin de les sensibiliser à la gestion de leurs dépenses contraintes ; ou encore en formant les travailleurs sociaux à l'articulation entre aides sociales et accompagnement budgétaire, en 2012 l'Ansa a poursuivi et développé son action en faveur de l'inclusion financière, en mobilisant l'ensemble des acteurs concernés.**

## LES PROJETS MENÉS EN 2012

- Organisation et animation du séminaire « Coordonner les aides sociales locales sur le territoire, revisiter les pratiques d'intervention sociale : enjeux d'efficience et de qualité », en partenariat avec l'Institut national spécialisé d'études territoriales d'Angers – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – 20 et 21 novembre 2012 Focus p. 51
- Appui au CCAS de Grenoble pour le déploiement et l'essaimage d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale (action sociale, banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.) accessible à tous et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires. Les premiers bilans issus de ce projet ont été publiés en septembre en 2012 – CCAS de Grenoble – 2010 à 2012
- Expérimentation du dispositif « REFLEX » (Réagir ensemble pour fédérer la lutte contre l'exclusion) sur six territoires, qui vise à coordonner les actions respectives de La Banque Postale (à la fois centres financiers et bureaux de Poste) et des CCAS et apporter une solution aux clients en situation de fragilité financière. Réalisation d'un état des lieux puis d'un kit d'outils pour le déploiement du dispositif dans d'autres territoires. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) – Juin 2012 à juin 2013
- Évaluation d'une plateforme de mutualisation du dispositif de microcrédit personnel mise en place dans les villes de Fresnes-sur-Escaut (Nord) et Hoche (Gers) – Union des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) – Avril 2012 à juin 2013
- Accompagnement des Directions régionales pour l'animation du dispositif de microcrédit personnel dans la Somme, la Picardie, la Champagne-Ardenne, la Bourgogne, la Haute-Normandie et le Languedoc-Roussillon – Caisse des dépôts et consignations (CDC) – Depuis 2010 Focus p. 17

- Pilotage et déploiement du projet expérimental S.I.M.S. EASY BUDGET visant à mesurer l'impact de l'éducation financière sur le comportement de jeunes apprentis. Ce projet, soutenu par la commission européenne dans le cadre du programme PROGRESS (2007-2013), se déroule dans quatre pays (Belgique, Royaume-Uni, Hongrie et France). L'Ansa a fédéré autour de ce projet plus de 25 partenaires en France (institutions, banques, associations). Elle a conçu et dispensé les modules de formation auprès des jeunes apprentis, en partenariat avec l'association Finances et Pédagogie. Les résultats seront analysés en 2013 par le CREDOC – Commission Européenne – 2011 à 2013
- Mémo TIC : mobiliser les habitants d'un quartier d'habitat social de Nanterre pour réduire leurs dépenses en matière de télécoms et d'énergie à travers l'expérimentation d'ateliers d'information et de sensibilisation – Orange et Cetelem – Janvier 2012 à octobre 2013 **Focus** p. 49
- Expérimentation du dispositif « ABRI » (Assistance bancaire et recherche d'intermédiation) qui vise à détecter et prévenir les difficultés budgétaires des clients. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté et La Banque Postale – Juin 2012 à juin 2013 **Focus** p. 50
- Intervention sur le surendettement des particuliers auprès des étudiants de la chaire « Social business/Entreprise et pauvreté » de HEC

## Expérimenter…

### Mémo TIC : Consommer mieux pour dépenser moins

### Mobiliser les habitants d'un quartier d'habitat social pour réduire leurs dépenses contraintes en matière de télécoms et d'énergie

Orange et Fondation Cetelem – Janvier 2012 à octobre 2013

Dans le cadre de sa politique de « responsabilité sociale de l'entreprise » (RSE), Orange a travaillé avec l'Ansa sur une approche globale de la question des dépenses contraintes. L'expérimentation Mémo TIC a ainsi été conçue dans le but d'informer, de sensibiliser et de co-construire des solutions avec les habitants du quartier des Acacias à Nanterre pour « consommer mieux et dépenser moins ». Cette expérience s'appuie sur une enquête menée en amont par le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) destinée à mieux comprendre les usages des ménages à revenus modestes logés en habitat social en matière d'énergie (électricité, chauffage, eau) et de télécoms (téléphonie, internet).

L'Ansa et ses partenaires ont animé un cycle de six ateliers d'information et d'échanges auprès des habitants du quartier et des femmes suivant les ateliers sociolinguistiques du centre social :

- autour du budget (« établir un budget », « connaître les produits bancaires », « prévenir le surendettement ») ;
- autour des télécoms (« choisir son offre de télécoms », « utiliser les TIC », « connaître ses droits et les recours en cas de contentieux ») ;
- autour de l'énergie (« lire sa facture », « accéder aux tarifs sociaux », « connaître les écogestes »).

L'évaluation de l'expérimentation, prévue pour la rentrée 2013, permettra d'identifier les actions d'accompagnement pertinentes pour faire évoluer les pratiques énergétiques et télécoms des ménages. Un kit « clé en main » de déploiement a d'ores et déjà été constitué, permettant à ces ateliers d'être diffusés aux acteurs intéressés par la démarche, qu'ils soient bailleurs, collectivités, associations ou entreprises.

Atelier animé par l'Ansa auprès d'un groupe de femmes du centre social des Acacias.

Initié et financé principalement par Orange avec un appui de la Fondation Cetelem, ce projet a rassemblé les partenaires opérationnels suivant : la ville de Nanterre, le centre social des Acacias, le CSTB, le bailleur social Logirep (filiale du groupe Polylogis), l'Afutt, l'association Nahda et GDF Suez.

## Expérimenter…

**Plateforme bancaire de recherche de solutions et d'intermédiation**

### Prévenir les difficultés budgétaires des clients fragiles

La Banque Postale – Depuis mai 2012 (en cours)

La création de cette plateforme téléphonique dédiée aux clients de La Banque Postale en situation de fragilité financière s'inscrit au cœur des 13 priorités immédiates du plan stratégique 2011-2015 de La Banque Postale et répond à plusieurs enjeux :

- détecter les clients en situation de fragilité financière ;
- prévenir cette fragilité ou éviter son aggravation ;
- faire connaître les solutions aux clients afin qu'ils ne basculent pas dans la précarité ;
- permettre une intermédiation via des conseils budgétaires et financiers ou la mise en relation avec un partenaire compétent sur la problématique rencontrée ;
- contribuer à favoriser l'accès aux droits et prestations sociales, en lien avec les partenaires concernés (lutte contre le non-recours).

La Banque Postale a sollicité l'Ansa, experte sur les thématiques de l'action sociale et des problématiques budgétaires, pour l'accompagner dans l'ingénierie de cette expérimentation : définition de l'offre de service, mise en réseau avec des partenaires, préparation à la mise en œuvre opérationnelle de la plateforme téléphonique et formation des collaborateurs.

La plateforme devrait être mise en service au deuxième semestre 2013. L'Action Tank Entreprise et Pauvreté soutient également ce projet depuis son origine.

© Julien Millet/La Banque Postale

## Mutualiser…

### Les dispositifs d'aides sociales locales et les pratiques d'intervention sociale : enjeux d'efficience et de qualité

**Organisation et animation du colloque**

Institut national spécialisé d'études territoriales (INSET) - Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Angers – 20 et 21 novembre 2012

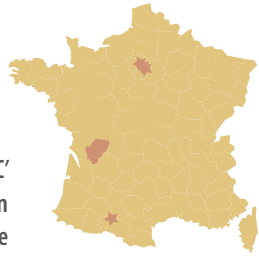
Les aides sociales, de par leur diversité, constituent un ensemble complexe, hétérogène et parfois peu lisible, tant pour les bénéficiaires que pour les travailleurs sociaux eux-mêmes. Bien que bénéfique, cette multiplicité des aides et des interlocuteurs conduit souvent à un manque de coordination des acteurs institutionnels ou associatifs impliqués. Pour les personnes en situation de précarité, ce manque de lisibilité peut conduire à ne pas solliciter ces aides.

La coordination entre les acteurs sociaux et la mutualisation des moyens apparaissent donc comme des voies nécessaires pour tendre vers plus d'efficience. À travers l'organisation de ce colloque, l'Ansa et l'Institut national spécialisé d'études territoriales (INSET) d'Angers ont proposé d'apporter un éclairage concret sur ces enjeux, à partir de la présentation d'expériences de terrain et de leur mise en perspective par des spécialistes.

L'Ansa a conçu le programme du colloque en partenariat avec l'INSET d'Angers, identifié et mobilisé les intervenants, et animé les deux journées. L'Ansa est également intervenue dans un premier temps pour présenter le contexte et les enjeux des aides locales en France et, dans un deuxième temps, sur la question de l'accompagnement budgétaire.

Ce séminaire, qui s'adressait aux cadres de l'action sociale, a rassemblé une quinzaine d'intervenants issus des secteurs public, associatif ou universitaire, pour plus d'une centaine de participants. Il a bénéficié d'un financement de la Fondation Cetelem.

# Numérique et insertion



**Depuis 2009, dans le cadre de son programme « TIC' Actives », l'Ansa œuvre pour faire du numérique un outil d'insertion sociale et professionnelle des personnes. Depuis sa création, le projet poursuit deux objectifs :**

- **faire en sorte que tous les publics puissent profiter pleinement des avantages que procure un accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC), quelle que soit la situation des personnes (niveau de ressources, parcours professionnel, âge, milieu de vie, niveau d'éducation, etc.) ;**
- **utiliser ces technologies pour faciliter l'insertion professionnelle en permettant aux usagers de maîtriser les rudiments informatiques (bureautique, communication), ou des savoirs spécifiques (comme la gestion électronique de documents).**

**La fracture numérique renvoyait en 2009 à des enjeux d'accès au numérique : s'équiper ou se connecter. Aujourd'hui, les enjeux actuels sont davantage orientés vers la question des usages : s'informer, avoir accès aux démarches administratives en ligne, acquérir de nouvelles compétences et plus globalement se doter d'une « identité » numérique (avoir une adresse e-mail par exemple).**



**La maîtrise des outils numériques n'est pas une fin en soi. En revanche, pouvoir compter sur ces outils pour trouver sa place dans la société doit être une chance offerte à tous et notamment sur le champ de l'insertion professionnelle. Ceci demande un travail de sensibilisation et de formation des publics via les structures avec lesquelles ils sont en relation. Il s'agit donc d'impliquer les habitants, mais également en amont les professionnels pour qu'ils soient en mesure de jouer leur rôle. L'action de l'Ansa se décline en trois approches :**

- **la connaissance des usages ;**
- **le numérique comme levier pour l'insertion professionnelle ;**
- **la sensibilisation et la formation aux enjeux du numérique dans l'action sociale.**

**LES PROJETS MENÉS EN 2012**

- Accompagnement de la ville de Fontenay-sous-Bois dans son programme expérimental d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : « Internet pour tous aux Larris » – Ville de Fontenay-sous-Bois – Juin 2012 à décembre 2012 Focus p. 54
- Participation au Troisième colloque « Internet Solidaire » de Fontenay-sous-Bois – Ville de Fontenay-sous-Bois et association des villes Internet – 11 octobre 2012
- Esp@ce mobile numérique (EP3M) : favoriser l'accessibilité et la formation numérique des jeunes, salariés en chantier d'insertion et personnes de plus de 60 ans via le passage d'un bus équipé d'ordinateurs et connecté à Internet (TIC' Actives) – Conseil général de la Charente – Janvier 2010 à juin 2012
- Accompagnement au développement d'une plateforme de formation

numérique, avec les acteurs de la formation et de l'insertion, pour les jeunes de 16 à 25 ans afin de favoriser leur sensibilisation, leur qualification dans le domaine du numérique et afin de répertorier toute l'offre de formation accessible sur un territoire (TIC' Actives) – Mission locale de Toulouse – Janvier 2010 à juin 2012

- Accompagnement de l'association Réseau 2000 à la création d'une unité de formation pour apprentissage dédiée à la gestion électronique de documents (GED) à Paris (TIC' Actives) – Mars 2009 à 2012
- TIC'Intercités : Formation de professionnels de l'accompagnement socio-éducatif à la mise en place de projets collectifs liés au numérique, à destination des personnes en situation d'exclusion et de handicap accueillies en structures d'hébergement – Association des cités du Secours catholique (ACSC), projet soutenu par la Fondation Orange – Novembre 2011 à décembre 2012
- Appui méthodologique dans le cadrage, la mise en œuvre et l'évaluation d'un projet de formation au numérique pour des personnes en hébergement à Paris : « Les Enfants du Canal à l'assaut du web ! » – Région Île-de-France – Novembre 2012 à juillet 2013 Focus p. 56
- *L'accès aux télécommunications pour tous : la parole aux personnes en situation de précarité,* Contribution de l'Ansa n° 15 issue de la concertation menée auprès d'usagers à petits revenus de septembre à décembre 2011. L'étude a été publiée en 2012 Focus p. 54
- Appui à la mise en place d'une plateforme numérique permettant la redistribution des excédents alimentaires ou de matériaux aux associations caritatives et humanitaires – EQOsphère – Juillet 2012 à octobre 2013
- Mémo TIC : donner les moyens aux ménages modestes d'un quartier de Nanterre de mieux maîtriser leurs dépenses en matière de gestion bancaire, de télécoms et d'énergie à travers des ateliers d'échange et de sensibilisation – Orange et Fondation Cetelem – Janvier 2012 à octobre 2013 Focus p. 49

## Mutualiser…

**Internet pour tous aux Larris**

### Accompagner la ville de Fontenay-sous-Bois dans son programme d'accès aux TIC pour tous, à travers la réalisation d'un diagnostic des pratiques numériques

Ville de Fontenay-sous-Bois – Juin 2012 à décembre 2012

La ville de Fontenay-sous-Bois a lancé un programme expérimental visant à donner l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) à tous et de faire du numérique un vecteur de cohésion sociale : c'est le programme « Internet pour tous aux Larris » qui concerne à la fois l'accès, l'équipement, l'accompagnement et l'usage des TIC.

L'Ansa est intervenue sur la première étape de ce programme, afin de réaliser un diagnostic des pratiques numériques dans ce quartier. Une étude qui avait pour objectif de répondre à certaines questions : quels sont les équipements actuellement utilisés au sein du quartier ? Quelles sont les pratiques numériques les plus répandues au sein du quartier ? Quels sont les besoins de la population du quartier pour être en mesure d'utiliser Internet ? Quelles sont les offres de services qui intéresseraient les habitants du quartier ?

Dans ce cadre, l'Ansa a assuré la préparation et l'animation de groupes de travail ainsi que la coordination globale du projet. Elle a également chargé la Junior entreprise de l'ESSEC de mener à bien une enquête quantitative, réalisée auprès de 1 500 foyers, qui a permis d'affiner le diagnostic et de proposer des recommandations à la mairie.

© Ville de Fontenay-sous-Bois

Les résultats, présentés aux élus et aux habitants en janvier 2013, ont permis d'identifier des publics prioritaires, comme les personnes âgées ou les personnes sans emplois, et d'avoir une meilleure compréhension de l'attente des publics en terme d'accès ou d'usage. Parmi les 18 recommandations formulées, l'Ansa met l'accent sur la nécessité de poursuivre cette démarche de manière participative et constructive avec les habitants, en encourageant une utilisation avant-gardiste des outils numériques sur le quartier.

## Mutualiser…

**Publication de la Contribution n° 15 de l'ANSA**
**L'accès aux télécommunications pour tous : la parole aux personnes en situation de précarité**
Avril 2012

Dans la continuité de la réflexion engagée avec des partenaires autour des solutions locales et des orientations nationales qui pouvaient être mises en place pour encourager l'accès et la maîtrise des nouvelles technologies par tous, l'Ansa a souhaité consulter directement les utilisateurs à petits revenus et en faire ressortir des pistes d'action. La contribution *L'accès aux télécommunications pour tous : la parole aux personnes en situation de précarité* est le produit d'une consultation menée auprès de 80 utilisateurs des télécoms en France, âgés de 18 à 76 ans dont les revenus moyens par foyer sont de 700 euros.

n°15 Les contributions
L'accès aux télécommunications pour tous :
la parole aux personnes en situation de précarité
Solidarités actives

L'Ansa s'est appuyée sur la parole des utilisateurs pour identifier leurs usages, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs perceptions des offres sociales. L'objectif étant d'appuyer les pouvoirs publics et les opérateurs dans le développement de solutions innovantes pour répondre au mieux aux besoins des usagers.

Cette concertation a été rendue possible grâce au soutien financier de Microsoft, de la Fondation d'entreprise Free et de la Fondation Orange, et grâce à l'implication des dix conseils généraux, associations de lutte contre l'exclusion et utilisateurs.

**La contribution peut être consultée sur www.solidarites-actives.com**

## Mutualiser…

### Les enfants du canal à l'assaut du web

**Appuyer la mise en œuvre d'un projet numérique avec les personnes en hébergement ou en logement accompagné à Paris**

Région Île-de-France – Novembre 2012 à juillet 2013

En s'inspirant d'un précédent projet d'innovation numérique mené à la Cité Saint-Martin avec l'Association des cités du Secours catholique, l'Ansa accompagne depuis 2012 l'association les Enfants du Canal dans la mise en œuvre d'un projet numérique construit avec les personnes hébergées. La formation d'un médiateur numérique au sein du centre permet de tester des modules pédagogiques adaptés à un public très éloigné de l'informatique, une occasion de renouer avec une démarche d'apprentissage.

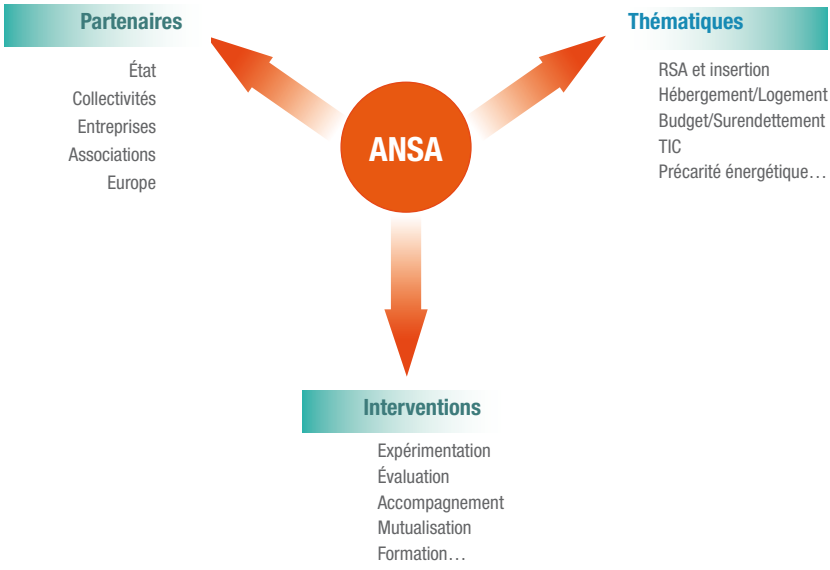
© CC Free Pixel

L'Ansa apporte son appui méthodologique dans le cadrage et la mise en œuvre du projet, notamment sur l'évaluation des pratiques numériques mises en place. Une séance de mutualisation sera organisée avec le conseil régional d'Île-de-France.

Ce projet a été retenu dans le cadre de l'appel à projet « E-inclusion 2012 » de la région Île-de-France.

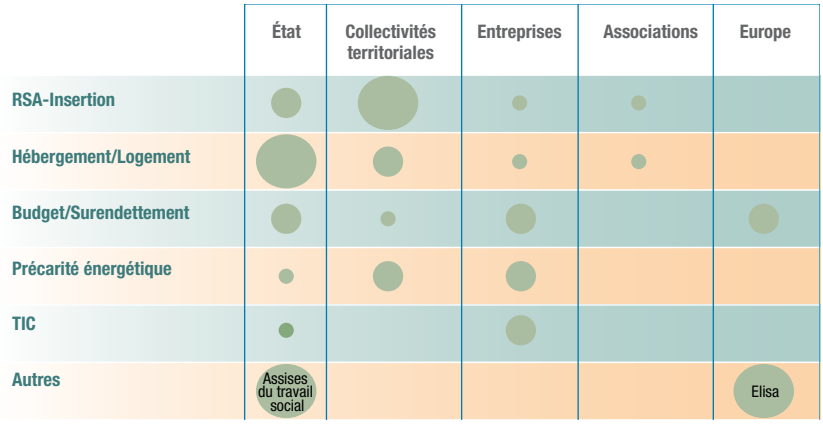
# NOS PERSPECTIVES POUR 2013

L'action de l'Ansa peut s'analyser selon trois dimensions : les partenaires concernés, les thématiques traitées, et la nature des interventions menées.






En 2013, l'Ansa va développer davantage sa relation avec ses différents partenaires, en précisant pour chacun d'eux une offre de services complète et adaptée, afin de les accompagner pour améliorer l'efficacité de leur politique de solidarité. Quel que soit leur niveau d'intervention, les partenaires de l'Ansa participent tous, à leur manière, à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.




Projection de l'activité de l'Ansa en 2013, par type de partenariat et par thématique

## L'Europe

En 2013, l'Ansa clôturera deux projets importants, S.I.M.S. Easy Budget et WORK in stations, et en débutera un autre tout aussi porteur : ELISA. Réalisé dans le cadre du programme PROGRESS, le projet ELISA est une expérimentation visant à lutter contre l'isolement des personnes âgées, il fédère les principaux acteurs concernés, dont la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV).

## L'État

L'année 2013 a été marquée par la publication par le Gouvernement, dès le mois de janvier, du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Un programme structurant l'action de l'Ansa qui, sur cette base, a proposé à ses principaux interlocuteurs des interventions ciblées.

Avec la Direction générale de la cohésion sociale, l'Ansa sera mobilisée principalement sur trois programmes : la politique d'Hébergement/Logement ; les États généraux du travail social, dont le déroulement s'échelonnera sur 2013 et 2014 ; et la mobilisation des personnes concernées par les politiques sociales.



Avec la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), nous proposons de poursuivre les travaux sur l'insertion professionnelle des demandeurs de l'AAH et l'optimisation des dispositifs d'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

Avec la Direction du Trésor et la DGCS, l'Ansa souhaite contribuer à l'expérimentation d'un réseau de « Points conseils-budget », sur la base de notre expérience avec le CCAS de Grenoble et La Banque Postale.

## Les collectivités territoriales

Avec les conseils généraux, nous avons l'ambition de formaliser une offre globale qui, au-delà de notre expertise traditionnelle sur les dispositifs RSA et les PTI, abordera les thèmes de l'hébergement et du logement (PDALPD-PDAHI), de la participation des personnes concernées et de la santé. Cet ancrage territorial est fondamental pour l'Ansa qui intervient dès ce début d'année en Savoie, à Mayotte, en Loire-Atlantique, et a plusieurs projets avec d'autres régions, départements, communautés urbaines ou villes.

## Les entreprises

Avec de grandes entreprises (La Banque Postale, SNCF, Lyonnaise des Eaux, EDF, Orange…) – et souvent en collaboration avec l'Action Tank de la chaire

Entreprise et Pauvreté d'HEC –, l'Ansa a développé une expertise permettant d'améliorer la détection et l'accompagnement des clientèles fragiles. Cette action sera intensifiée en 2013. Plus globalement nous souhaitons accompagner les entreprises dans la définition et la mise en œuvre de leur politique de solidarité, que ce soit par le canal de leur direction RSE, de leurs services opérationnels ou de leur Fondation. Pour ces dernières, l'Ansa met au point un accompagnement spécifique qui intègre l'identification, la sélection, le suivi et l'évaluation de projet.

## Les associations

L'Ansa collabore étroitement avec les grandes associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion dans le cadre de ses projets menés avec le secteur public ou le secteur privé. Nous intervenons également directement pour les accompagner sur des projets spécifiques, par exemple avec l'Association des cités du Secours catholique ou Les Enfants du Canal. Nous avons également la volonté en 2013 d'organiser des passerelles entre les Fondations d'entreprise et les associations pour permettre le financement de projets d'innovation sociale.

# ANNEXES

# Interventions par type de partenaire

## AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### Thématique RSA et politiques d'insertion, pages 28 à 33

- Évaluation du dispositif de participation des bénéficiaires du RSA – Conseil général de l'Hérault – Mars 2011 à mars 2012
- Audit du dispositif RSA en Loire-Atlantique – Septembre 2012 à janvier 2013 (Focus p. 32)
- Étude de faisabilité portant sur la création de plateforme d'orientation RSA pour le conseil général de l'Orne – Septembre 2012 à 2013
- Formation des cadres des collectivités territoriales sur « Le RSA et les politiques d'insertion : l'accompagnement des parcours d'insertion sociale et professionnelle : un partenariat nécessaire » – INSET d'Angers – Juin 2012
- Formation des cadres des collectivités territoriales sur le traitement des contentieux sur le RSA et l'impact sur l'organisation – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Midi-Pyrénées – Septembre 2012
- Formation des référents : évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement – Conseil général des Hauts-de-Seine – Mai 2011 à juin 2012
- Formation des travailleurs sociaux à l'accompagnement et à la contractualisation – Territoire de Belfort – Août 2012 à décembre 2012
- Appui méthodologique et technique à l'élaboration des axes du PTI pour le conseil général de la Meurthe-et-Moselle. Illustration de la démarche de participation des usagers dans les équipes pluridisciplinaires par un guide issu du travail de participants 2011 à 2012 (Focus p. 33)
- Accompagnement au diagnostic de la politique d'insertion et à l'élaboration du PTI pour le conseil général des Yvelines, en partenariat avec le CREDOC – Août 2011 à juillet 2012
- Appui au cadrage méthodologique, au diagnostic et à la déclinaison opérationnelle des objectifs stratégiques, pour la définition du schéma de cohésion sociale, en lien avec les acteurs concernés – Conseil général de Savoie – Septembre 2012 à juin 2013

### Thématique Logement et hébergement, pages 34 à 37

- Formation auprès des agents de la fonction publique territoriale sur l'offre en logement et hébergement destinée aux plus démunis – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Dunkerque – Septembre 2012

### Thématique Précarité énergétique, pages 38 à 41

- Accompagnement à la conception et à la mise en place d'une plateforme partenariale de lutte contre la précarité énergétique – CCAS de Grenoble – Avril 2011 à automne 2012 (Focus p. 40)

### Thématique Aides sociales et inclusion financière, pages 46 à 51

- Organisation et animation du séminaire « Coordonner les aides sociales locales sur le territoire, revisiter les pratiques d'intervention sociale : enjeux d'efficience et de qualité », en partenariat avec l'Institut national spécialisé d'études territoriales d'Angers – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – 20 et 21 novembre 2012 (Focus p. 51)
- Appui au CCAS de Grenoble pour le déploiement et l'essaimage d'une plateforme budgétaire, expérimentale et multipartenariale (action sociale, banques, bailleurs, fournisseurs d'énergie, etc.) accessible à tous et permettant de dispenser des conseils avisés aux personnes pour détecter, prévenir et répondre à leurs difficultés budgétaires. Les premiers bilans issus de ce projet ont été publiés en septembre en 2012 – CCAS de Grenoble – 2010 à 2012
- Expérimentation du dispositif « REFLEX » (Réagir ensemble pour fédérer la lutte contre l'exclusion) sur six territoires, qui vise à coordonner les actions respectives de La Banque Postale (à la fois centres financiers et bureaux de Poste) et des CCAS et apporter une solution aux clients en situation de fragilité financière. Réalisation d'un état des lieux puis d'un kit d'outils pour le déploiement du dispositif

dans d'autres territoires. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) – Juin 2012 à juin 2013

- Évaluation d'une plateforme de mutualisation du dispositif de microcrédit personnel mise en place dans les villes de Fresnes-sur-Escaut (Nord) et Hoche (Gers) – Union des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) – Avril 2012 à juin 2013

### Thématique Numérique et insertion, pages 52 à 56

- Accompagnement de la ville de Fontenay-sous-Bois dans son programme expérimental d'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) : « Internet pour tous aux Larris » – Ville de Fontenay-sous-Bois – Juin 2012 à décembre 2012 (Focus p. 54)
- Participation au Troisième colloque « Internet Solidaire » de Fontenay-sous-Bois – Ville de Fontenay-sous-Bois et association des villes Internet – 11 octobre 2012
- Esp@ce mobile numérique (EP3M) : favoriser l'accessibilité et la formation numérique des jeunes, salariés en chantier d'insertion et personnes de plus de 60 ans via le passage d'un bus équipé d'ordinateurs et connecté à Internet (TIC' Actives) – Conseil général de la Charente – Janvier 2010 à juin 2012

## AVEC L'ÉTAT ET LES ORGANISMES PUBLICS

- Animation d'un collège de personnes en situation de pauvreté du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Mai 2012 à juin 2013 (Focus p19)
- Animation des groupes de travail préparatoires à la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, en partenariat avec l'Armée du Salut – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Octobre à décembre 2012

### Thématique RSA et politiques d'insertion, pages 28 à 33

- Accompagnement des services déconcentrés de l'État sur l'amélioration du pilotage de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), à travers un grand programme de formation-action dispensé auprès d'une centaine de référents – Direction générale de la cohésion sociale – Septembre 2011 à mars 2012

### Thématique Logement et hébergement, pages 34 à 37

- Accompagnement de la politique d'hébergement et d'accès au logement de l'État – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Depuis janvier 2011 (Focus p. 36)
- Accompagnement à la mise en place du dialogue de gestion entre les services de l'État chargés de la cohésion sociale et les acteurs de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI) et participation à l'élaboration d'un guide méthodologique – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Octobre 2011 à mai 2012 (Focus p. 37)

### Thématique Insertion professionnelle, pages 42 à 45

- Étude afin d'identifier des pistes d'amélioration de l'insertion professionnelle des personnes ayant fait une demande d'allocation pour adulte handicapé (AAH) – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) – Septembre 2012 à février 2013 (Focus p. 44)

### Thématique Aides sociales et inclusion financière, pages 46 à 51

- Accompagnement des Directions régionales pour l'animation du dispositif de microcrédit personnel dans la Somme, la Picardie, la Champagne-Ardenne, la Bourgogne, la Haute-Normandie et le Languedoc-Roussillon – Caisse des dépôts et consignations (CDC) – Depuis 2010 (Focus p. 17)

## AVEC L'UNION EUROPÉENNE

### Thématique Logement et hébergement, pages 34 à 37

- HOPE in stations : HOmeless PEople in train stations – améliorer l'orientation et l'insertion des personnes en errance dans les gares européennes – Commission européenne – 2011 à 2013

### Thématique Insertion professionnelle, pages 42 à 45

- Accompagnement du projet européen d'innovation sociale WORK in Stations, réunissant l'Italie, la Bel-

gique et la France. WORK in Stations vise à construire une approche commune européenne de l'insertion des personnes les plus démunies par l'activité économique (IAE) tout en consolidant des partenariats nationaux et européens efficaces sur le territoire économique des gares – Commission européenne – Mars 2012 à mars 2013 (Focus p. 45)

- Participation au forum mondial « Convergences 2015 » en partenariat avec la SNCF. Salon consacré aux solutions innovantes en matière de lutte contre la pauvreté et la précarité en Europe et dans le monde. Présentation par l'Ansa et la SNCF des projets HOPE et WORK in Stations – Du 19 au 21 septembre 2012

### Thématique Aides sociales et inclusion financière, pages 46 à 51

- Pilotage et déploiement du projet expérimental S.I.M.S. EASY BUDGET visant à mesurer l'impact de l'éducation financière sur le comportement de jeunes apprentis. Ce projet, soutenu par la commission européenne dans le cadre du programme PROGRESS (2007-2013), se déroule dans quatre pays (Belgique, Royaume-Uni, Hongrie et France). L'Ansa a fêté autour de ce projet plus de 25 partenaires en France (institutions, banques, associations). Elle a conçu et dispensé les modules de formation auprès des jeunes apprentis, en partenariat avec l'association Finances et Pédagogie. Les résultats seront analysés en 2013 par le CREDOC – Commission Européenne – 2011 à 2013

## AVEC LES ENTREPRISES

### Thématique Logement et hébergement, pages 34 à 37

- Animation d'un groupe de travail constitué d'experts, d'acteurs de terrain, de sociologues, de collectivités locales et de bailleurs, dans l'objectif d'identifier des solutions pragmatiques sur l'habitat et l'insertion – Fondation Macif – Avril à décembre 2012

### Thématique Précarité énergétique, pages 38 à 41

- Animation d'un groupe de travail constitué d'experts, d'acteurs de terrain, de sociologues, de collectivités locales et de bailleurs, dans l'objectif d'identifier des solutions pragmatiques pour réduire la précarité énergétique – Fondation Macif – Avril à décembre 2012 (Focus p. 41)
- Animation d'ateliers auprès d'habitants dans le cadre de la mise en place d'une tarification éco-solidaire de l'eau et d'un Observatoire éco-solidaire sur le territoire Dunkerquois. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté avec Lyonnaise des eaux – 2012 à 2014

### Thématique Aides sociales et inclusion financière, pages 46 à 51

- Mémo TIC : mobiliser les habitants d'un quartier d'habitat social de Nanterre pour réduire leurs dépenses en matière de télécoms et d'énergie à travers l'expérimentation d'ateliers d'information et de sensibilisation – Orange et Cetelem – Janvier 2012 à octobre 2013 (Focus p. 49)
- Expérimentation du dispositif « ABRI » (Assistance bancaire et recherche d'intermédiation) qui vise à détecter et prévenir les difficultés budgétaires des clients. Projet initié par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté et La Banque Postale – Juin 2012 à juin 2013 (Focus p. 50)

### Thématique Numérique et insertion, pages 52 à 56

- Appui à la mise en place d'une plateforme numérique permettant la redistribution des excédents alimentaires ou de matériaux aux associations caritatives et humanitaires – EQOsphère – Juillet 2012 à octobre 2013

## AVEC LES ASSOCIATIONS

### Thématique Logement et hébergement, pages 34 à 37

- Appui à la coordination et au pilotage d'une expérimentation financée par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ) visant à améliorer l'accès au logement des jeunes de 16-30 ans en insertion professionnelle sur sept territoires – Conseil national des missions locales (CNML) – Janvier 2010 à juin 2012

### Thématique Insertion professionnelle, pages 42 à 45

- Appui à la coordination nationale et au pilotage de l'expérimentation financée par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse (FEJ) visant l'accès à l'apprentissage et la prévention des ruptures des jeunes apprentis en France – Conseil national des missions locales (CNML) – Janvier 2010 à juin 2012

- Accompagnement à la création d'une plateforme dédiée à l'emploi à Saint-Denis – Association des cités du Secours catholique (ACSC) – Novembre 2012 à juin 2013

### Thématique Numérique et insertion, pages 52 à 56

- Accompagnement au développement d'une plateforme de formation numérique, avec les acteurs de la formation et de l'insertion, pour les jeunes de 16 à 25 ans afin de favoriser leur sensibilisation, leur qualification dans le domaine du numérique et afin de répertorier toute l'offre de formation accessible sur un territoire (TIC' Actives) – Mission locale de Toulouse – Janvier 2010 à juin 2012
- Accompagnement de l'association Réseau 2000 à la création d'une unité de formation pour apprentissage dédiée à la gestion électronique de documents (GED) à Paris (TIC' Actives) – Mars 2009 à 2012
- TIC'Intercités : Formation de professionnels de l'accompagnement socio-éducatif à la mise en place de projets collectifs liés au numérique, à destination des personnes en situation d'exclusion et de handicap accueillies en structures d'hébergement – Association des cités du Secours catholique (ACSC), projet soutenu par la Fondation Orange – Novembre 2011 à décembre 2012
- Appui méthodologique dans le cadrage, la mise en œuvre et l'évaluation d'un projet de formation au numérique pour des personnes en hébergement à Paris : « Les Enfants du Canal à l'assaut du web ! » – Région Île-de-France – Novembre 2012 à juillet 2013 (Focus p. 56)

### AUTRES

- Soutien à la thèse d'Audrey Roquefort « Précarités, soutiens sociaux et perspectives d'avenir d'allocataires du revenu de solidarité active : approche psychosociale » – 2011-2013 (Focus p. 31)
- Intervention sur le surendettement des particuliers auprès des étudiants de la chaire « Social business/ Entreprise et pauvreté » de HEC
- *L'accès aux télécommunications pour tous : la parole aux personnes en situation de précarité,* Contribution de l'Ansa n° 15 publiée en avril 2012 issue de la concertation menée auprès d'usagers à petits revenus de septembre à décembre 2011 (Focus. p. 55)



# Index des formations

## Les formations réalisées par l'Ansa en 2012

- Formation des cadres des collectivités territoriales sur « RSA et politiques d'insertion : l'accompagnement des parcours d'insertion sociale et professionnelle : un partenariat nécessaire » – INSET d'Angers – Juin 2012
- Formation des cadres des collectivités territoriales sur le traitement des contentieux sur le RSA et l'impact sur l'organisation – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Midi-Pyrénées – Septembre 2012
- Formation des référents : évolutions des pratiques professionnelles de l'accompagnement – conseil général des Hauts-de-Seine – Mai 2011 à juin 2012
- Formation des travailleurs sociaux à l'accompagnement et à la contractualisation – Territoire de Belfort – Août 2012 à décembre 2012
- Formation auprès des agents de la fonction publique territoriale sur l'offre en logement et hébergement destinée aux plus démunis – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), Dunkerque – Septembre 2012
- Organisation et animation du séminaire « Coordonner les aides sociales locales sur le territoire, revisiter les pratiques d'intervention sociale : enjeux d'efficience et de qualité », en partenariat avec l'Institut national spécialisé d'études territoriales d'Angers – Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) – 20 et 21 novembre 2012 (Focus p. 50)
- Sensibilisation des partenaires locaux aux enjeux de la politique d'hébergement et d'accès au logement

initiée par l'État, dans le cadre de la démarche des « Territoires pilotes » – Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)

- Accompagnement des services déconcentrés de l'État sur l'amélioration du pilotage de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), à travers un grand programme de formation-action dispensé auprès d'une centaine de référents – Direction générale de la cohésion sociale – Septembre 2011 à mars 2012
- Formation d'une équipe de chargés de clientèle de La Banque Postale sur l'expérimentation « ABRI » : enjeux et fonctionnement de la plateforme
- TIC'Intercités : Formation de professionnels de l'accompagnement socio-éducatif à la mise en place de projets collectifs liés au numérique, à destination des personnes en situation d'exclusion et de handicap accueillies en structures d'hébergement – Association des cités du Secours catholique (ACSC), projet soutenu par la Fondation Orange – Novembre 2011 à décembre 2012

# Notre équipe

Salariés, bénévoles, en mécénat de compétence, en mission ponctuelle, stagiaires : près de soixante personnes ont concouru, en 2012, à l'activité de l'association.



## Direction et administration

**Jean-Marc ALTWEGG**

Directeur général. Après s'être consacré à la prévision économique au sein du Bureau d'Informations et de Prévisions Économiques (BIPE), il a occupé des fonctions de direction dans le groupe BNP Paribas. Il s'est également investi dans le développement du microcrédit en France au sein de l'Association pour le Droit et l'Initiative Économique (Adie) avant de rejoindre l'Ansa en 2012.

**Catherine DABBADIE**

Directrice administrative et financière.

**Estelle DRONNIER**

Responsable administrative et financière.

**Débora FISCHKANDL**

Chargée de communication.

**Jessica HOLC**

Directrice des ressources et de la communication (jusqu'en mars 2012). Elle était Déléguée générale de l'association Solidarités nouvelles face au chômage.

**Luc JERABEK**

Directeur général (jusqu'en juin 2012). Ancien directeur des Écoles de la deuxième chance de Seine-Saint-Denis et ancien directeur de la mission locale d'Aulnay-sous-Bois, Luc était responsable d'équipe territoriale à l'Agence nouvelle des solidarités actives en 2008.

**Cécile LECLAIR**

Directrice des programmes et des expérimentations (jusqu'en septembre 2012). Elle est diplômée de Sciences Po Paris et de l'ESSEC. Elle était auparavant responsable du master Stratégies Territoriales et Urbaines à Sciences Po et consultante en développement local.

**Muwawa-Marlette MANWANA**

Comptable.

**Sandra N'GUESSAN**

Assistante services généraux et formation.

**Madina ZADRA**

Assistante de direction, diplômée de l'école de commerce et de management ARC.

## Responsables de projet

**Lucie ASSMANN**

Thématiques Europe et Logement/hébergement. Elle est diplômée de l'IEP de Paris.

**Raphaëlle BENABENT**

Thématiques Aides sociales et inclusion financière. Elle est diplômée de l'ESSEC et de l'IEP de Lille.

**Alice BRASSENS**

Thématiques RSA et implication des entreprises dans l'insertion. Elle est diplômée de l'IEP de Rennes et du MS Management du développement durable HEC.

**Diane DALVARD**
Attachée territoriale en détachement, elle a une longue expérience d'animation des politiques d'insertion sociale et professionnelle en collectivité. Diplômée en ingénierie de formation, elle supervise l'offre de formation de l'Ansa.

**Claire D'HENNEZEL**
Thématique Logement/hébergement. Diplômée de Sciences Po Lille et titulaire d'un Master 2 de l'Université du Québec à Montréal, elle a travaillé à Montréal au sein d'une chaire de recherche en politique comparée puis d'une fédération d'associations de lutte contre le décrochage scolaire, avant de rejoindre l'IRTS de Bretagne et, en 2010, l'équipe de l'Ansa.

**Marion DROUAULT**
Thématiques Mobilisation et participation des personnes concernées, RSA et PTI, Inclusion financière et Microcrédit personnel et professionnel. Responsable de projet depuis 2009 à l'Ansa, elle est diplômée de Sciences Po Lille et de l'Université Paris XII (projets humanitaires et développement). Elle travaillait à l'ADIE avant de nous rejoindre.

**Thomas GODARD**
Thématiques Logement/hébergement, Santé et accès aux soins et Culture. Il est un ancien consultant de Kxiop et est diplômé de l'École Centrale de Lyon.

**Vincent GOULIN**
Thématique Insertion professionnelle. Auparavant cadre à Pôle emploi.

**Émilie GROUES**
Diplômée de l'École de Commerce de Nantes Audencia et d'un master en développement international, elle était auparavant chef de projet dans des organisations de développement international.

**Sylvie HANOCQ**
Thématiques Aides sociales et inclusion financière, prévention du surendettement, minima sociaux (RSA) et politiques d'insertion. Elle a travaillé précédemment pendant une quinzaine d'années dans les secteurs du conseil en organisation et de la finance aux entreprises.

**Sylvie LE BARS**
Thématique Europe. Elle travaille avec et pour les institutions européennes depuis près de 15 ans.

**Arthur LHUISSIER**
Thématiques Inclusion bancaire et budget des ménages. Auparavant directeur administratif et financier d'un centre de formation au Cambodge et consultant chez Ernst & Young. Diplômé de l'école de management de Lyon (EM Lyon).

**Marion LIEWIG**
Thématique Numérique et insertion. Elle était chargée de développement territorial à la Caisse des dépôts et consignations, elle est titulaire d'un Master 2 en urbanisme et d'une maîtrise Droit public de l'université Panthéon-Sorbonne.

**Sophie LOCHET**
Thématique Numérique et insertion. Elle a précédemment travaillé dans le domaine du numérique au sein d'un cabinet de conseil. Elle est diplômée de Science Po Paris.

**Vanessa LY**
Thématique Aides sociales et inclusion financière. Diplômée de l'Institut national des télécoms (INT) et d'un MBA aux États-Unis, elle a débuté sa carrière dans le conseil en organisation et conduite du changement.

**Lise MARCOVICI**
Thématiques Logement/hébergement et Précarité énergétique. Elle est diplômée de l'ESSEC MBA.

**Emilie NORMAND**
Thématiques Numérique et insertion et Allocation pour adultes handicapés.

**Manuel NUNEZ**
Thématique Logement/hébergement. Il a participé aux expérimentations et à la généralisation du RSA, au déploiement du microcrédit personnel et à la refonte de dispositifs d'aides sociales facultatives. Il est diplômé de l'IEP de Paris.

**Ninon OVERHOFF**
Thématique Hébergement.

**Amélie PERROT**
Thématique Logement/hébergement.

**Florence PION**
Thématique Insertion professionnelle. Elle a vingt ans d'expérience dans le secteur de la formation et était précédemment responsable de formation à l'AFPA.

**Simon ROUSSEY**
Thématiques liées à la jeunesse, au handicap et à l'insertion numérique. Auparavant manager au sein du cabinet de conseil Accenture, il a rejoint l'Ansa en mai 2009 après avoir travaillé six mois à l'Agence dans le cadre d'un mécénat de compétence. Il a contribué à l'expérimentation et à la généralisation

du RSA ainsi qu'à l'élaboration et la mise en œuvre de Pactes Territoriaux pour l'Insertion (PTI).

**Julie SACCA**

Thématique Mobilisation des usagers. Elle était auparavant chargée de mission pour le Centre International de Développement et de Recherche (CIDR) et pour ALTER ECO Brésil. Elle est diplômée de l'ESCP-EAP.

## Mécénats de compétence

**Constance LUGIEZ**

Accenture

**Pascaline VILLIE**

Accenture

## Stagiaires et apprentis

**Zelda BOURQUIN, Léa DESSAIGNE, Sarah GERARD, Hélène GIGAN, Thibault GUICHARD, Sarah PEDROZA, Emma STOKKING, Antoine YON, Naoki YONEYAMA.**

## Bénévoles

**Jean-Yves HOLLINGER**

Bénévole à l'association, il s'occupe en particulier de la communication et des relations externes.

**Patrick JOACHIMSMANN**

Bénévole à l'association, il travaille sur la thématique Aides sociales et inclusion financière.

**Chloé BARBIER**

Bénévole au sein du service administratif et comptable.

**Annick BIDAN**

Bénévole au sein de l'Ansa depuis sa création. Elle travaille sur tous les projets liés aux problématiques de l'inclusion financière et de la lutte contre le surendettement.

**Daphné PRIOUZEAU**

Bénévole sur le projet « FORUM Convergences 2015 » et en appui sur les projets européens.

## Autres missions

**Christine BON**

Formatrice. Elle a accompagné l'Ansa pour une mission de formation auprès du conseil général des Hauts-de-Seine.

**Audrey ROQUEFORT**

En doctorat de Psychologie sociale, du travail et des organisations (laboratoire « Psychologie du Développement et Processus de Socialisation » de l'Université Toulouse 2-le Mirail), elle réalise sa thèse en convention Cifre au sein de l'Ansa.

## Ils ont rejoint l'Ansa en 2013

**Caroline ALLARD**

Responsable de projet. Elle a travaillé huit ans au sein de grands groupes énergétiques avant de rejoindre l'Ansa. Elle est diplômée de l'école Polytechnique et de l'université de Berkeley.

**Gabrielle GUERIN**

Responsable de projet. Elle a travaillé dans diverses structures à caractère social et sur la responsabilité sociale en entreprise (RSE). Elle est diplômée de l'ESSEC (chaire entrepreneuriat social).

**Marion PRIGENT**

Responsable de la communication. Elle a travaillé dans les collectivités territoriales. Elle est diplômée d'un master de Communication au CELSA.

**Ben RICKEY**

Responsable de projet sur la thématique Logement/hébergement. Il a rejoint l'Ansa après cinq ans en tant que consultant pour les secteurs public et associatif au Royaume-Uni, où il s'est spécialisé dans l'amélioration des services et l'évaluation. Il est diplômé de l'université de Cambridge.

**Retrouvez le trombinoscope de l'équipe sur www.solidarites-actives.com**



Conception graphique E. Chotard, N. Pruneau, M. Rosovsky, juin 2013 • Impression De Chabol imprimerie

## L'Agence nouvelle des solidarités actives

Association sans but lucratif créée en 2006, l'Agence nouvelle des solidarités actives a pour objet de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale en mettant en œuvre des innovations sociales qui permettent d'évaluer l'efficacité d'une innovation avant sa généralisation. Cette pratique, associée à la mobilisation des usagers dans la construction des dispositifs les concernant, fonde l'originalité de l'association. Reconnue d'intérêt général, l'association intervient dans de nombreux domaines de l'innovation sociale, du plan local à l'échelle européenne.

### Ses missions

- L'expérimentation sociale : développer de nouvelles idées et tester, avec nos partenaires, les projets identifiés ;
- L'accompagnement, sur le terrain, de la mise en œuvre de politiques sociales auprès de nombreuses collectivités territoriales sur des thématiques variées (politiques territoriales d'insertion, microcrédit personnel, accès au numérique, insertion professionnelle...) ;
- La mutualisation, la création d'espaces de rencontres et d'échanges pour l'ensemble des acteurs concernés et la diffusion de la connaissance par des publications qui dressent l'état des savoirs et favorisent l'accès aux droits.

L'Agence nouvelle des solidarités actives s'appuie sur ses partenariats avec l'État, les collectivités territoriales, les institutions publiques, les entreprises et les associations engagées dans la lutte contre la pauvreté et contre les exclusions.

Agence nouvelle des Solidarités actives

1, passage du Génie ■ 75012 Paris ■ Tél. : 01 43 71 39 48 – 01 43 48 65 24 ■ Fax : 01 53 27 82 16

www.solidarites-actives.com